



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Fondos de Empleados: Necesidades de Información Financiera y no financiera de sus asociados. Estudio de caso múltiple.

Magda Katherine Barahona Sánchez

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Contabilidad y Finanzas
Bogotá D.C., Colombia
2020

Fondos de Empleados: Necesidades de Información Financiera y no financiera de sus asociados. Estudio de caso múltiple.

Magda Katherine Barahona Sánchez

Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de:

Magister en Contabilidad y Finanzas

Directora:

Profesora Ruth Alejandra Patiño Jacinto

Línea de Investigación:

Contabilidad

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Contabilidad y Finanzas
Bogotá D.C., Colombia
2020

A Dios por acompañar y bendecir mi camino.

A mi hija, por ser el motor de mi vida y mayor motivación que me impulso a conseguir este logro.

A mis padres por sus enseñanzas y esfuerzos para construir la persona que soy hoy día.

A mi hermana por su apoyo incondicional.

Finalmente, a mi familia y amigos quienes pusieron su granito de arena en este y demás logros conseguidos.

Porque cuando las cosas se hacen con amor y dedicación, siempre dan sus frutos.

Agradecimientos

Mi gratitud a la Universidad Nacional de Colombia por darme la oportunidad de crecer personal y profesionalmente, por darme las herramientas necesarias para construir y, sobre todo, gracias por los seres maravillosos que encontré en este camino, profesores y amigos que quedarán en mi mente y corazón.

A la profesora Alejandra Patiño por su acompañamiento constante en esta investigación, sin su apoyo, guía y conocimientos no se hubiera consolidado este trabajo.

A los profesores que me acompañaron en este camino, Mauricio Gómez, por su inspiración y ánimo, y Mary Vera por compartir sus conocimientos en investigación y contabilidad.

Al profesor Jairo Orlando Villabona por su apoyo constante y calidez humana, porque gracias a sus conocimientos y forma de ver el mundo logré consolidar este sueño.

Finalmente, a mi familia, principalmente a mi hija quien hizo parte de mi lucha y esfuerzo constante por conseguir este logro, para ti, todo mi amor.

Resumen

Esta tesis está enmarcada en la información financiera y no financiera que están produciendo hoy día, las organizaciones sin ánimo de lucro, con el fin de legitimarse ante la sociedad, más exactamente los fondos de empleados, en el ámbito local. Su preocupación son las necesidades de información de asociados en los fondos de empleados de categoría plena en Bogotá. Parte de la pregunta: *¿Cómo la información financiera y no financiera contribuye a las necesidades de información de los asociados de los fondos de empleados?* Así el objetivo de esta tesis es analizar desde un enfoque metodológico cualitativo – interpretativo las contribuciones de la información financiera y no financiera para las necesidades específicas de los asociados. Concluyendo que los fondos de empleados se legitiman ante los asociados, con informes de su gestión que contengan información tanto financiera, como no financiera sobre la *actuación de gestores, conformidad legal, planeación y prevención de riesgos, responsabilidad social y solidaria, servicios prestados y viabilidad financiera.*

Palabras Clave

Información financiera, Información no financiera, Entidades sin ánimo de lucro, Fondos de Empleados.

Summary

This thesis is framed in the financial and non-financial information that non-profit organizations are producing today, in order to legitimize themselves before society, more precisely employee funds, at the local level. His concern is the information needs of associates in the funds of full-category employees in Bogotá. Part of the question: How does financial and non-financial information contribute to the information needs of employee fund associates? Thus, the objective of this thesis is to analyze from a qualitative-interpretative methodological approach the contributions of financial and non-financial information for the specific needs of the associates. Concluding that the employee funds are legitimized before the associates, with reports of their management that contain both financial and non-financial information on the performance of managers, legal compliance, planning and risk prevention, social and solidarity responsibility, services provided and financial viability.

Keywords

Financial information, non-financial information, non-profit entities and employee funds.

Contenido

1. Introducción	1
2. Pregunta de Investigación	5
3. Justificación	6
4. Objetivos	8
4.1 Objetivo General	8
4.2 Objetivos Específicos	8
5. Metodología	9
5.1 Diseño metodológico	9
5.1.1 Descripción del proceso de investigación	9
5.1.2 Descripción de los participantes del estudio	10
5.1.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información	11
5.1.4 Procesamiento y análisis de datos	18
5.2 Delimitación, ámbito y tiempo de aplicación	19
5.3 Limitaciones de la investigación	19
6. Antecedentes	20
7. Capítulo 1: Marco teórico	24
7.1 Teoría de la Legitimación	25
7.2 Teoría del <i>accountability</i>	28
7.3 Información financiera	31
7.4 Información no financiera	32
7.5 Ventajas y desventajas de la información financiera y no financiera	34
7.6 Entidades sin ánimo de lucro	41
7.6.1 Concepto	42
7.6.2 Características y tipos de ESAL	44
7.6.3 Contabilidad en las ESAL y propuestas de marcos contables	46
7.6.4 Usuarios de la información en las ESAL	47
7.6.5 Gestión en las ESAL y requerimientos de información	49
7.7 Necesidades de información en las ESAL	51
7.8 Conclusiones del capítulo	54
8. Capítulo 2: Fondos de empleados	57
8.1 Breve historia de los fondos de empleados	57

8.1.1 Economía social y solidaria.....	57
8.1.2 Fondos de empleados. Inicios.....	63
8.2.1 Dimensión Económica.....	67
8.2.2 Dimensión Político - Social.....	74
8.2.3 Dimensión Legal	78
8.3 De asociados y sus necesidades de información	87
8.3.1 De su importancia	87
8.3.2 De sus necesidades	89
8.4 Necesidades específicas de información financiera y no financiera para los fondos de empleados.....	91
8.5 Conclusiones del capítulo.....	92
9. Capítulo 3: Estudio de caso múltiple.....	95
9.1 Perspectiva general – ANALFE.....	95
9.2 Reseñas de fondos de empleados del estudio de caso	95
9.2.1 CAVIPETROL.....	96
9.2.2 FONTEBO.....	97
9.2.3 FODUN	98
9.2.4 FEBANCOLOMBIA.....	99
9.2.5 FEC	100
9.3 Análisis de contenido.....	101
9.3.1 Informes de Gestión.....	110
9.3.2 Entrevistas.....	126
9.4 Conclusiones y hallazgos del capítulo.....	139
10. Conclusiones.....	143
10.1 Conclusiones generales	143
10.2 Recomendaciones	145
Bibliografía	147
Anexos	157

Lista de tablas

Tabla 5.1 Fondos de empleados estudio de caso múltiple.....	11
Tabla 7.1 Ventajas y desventajas de la información financiera y no financiera.	40
Tabla 7.2 Objetivos de la información por áreas.	52
Tabla 8.1 Promotores de la economía social y solidaria y el cooperativismo en el mundo.....	59
Tabla 8.2 Promotores de la economía social y solidaria y el cooperativismo en Colombia	60
Tabla 8.3 Análisis DOFA de los fondos de empleados	66
Tabla 8.4 Necesidades específicas de información financiera y no financiera de los asociados en los fondos de empleados.....	91
Tabla 9.1 Reseña fondo de empleados de los trabajadores y pensionados de Ecopetrol S.A - CAVIPETROL.....	96
Tabla 9.2 Reseña fondo de empleados y pensionados de la ETB – FONTEBO	97
Tabla 9.3 Reseña fondo de empleados docentes de la Universidad Nacional – FODUN	98
Tabla 9.4 Reseña Fondo de empleados Banco de Colombia - FEBANCOLOMBIA.....	99
Tabla 9.5 Reseña Fondo de empleados de Colsubsidio - FEC.....	100
Tabla 9.6 Marcas de nubes de palabras por categoría	106

Lista de ilustraciones

Ilustración 5.1 Mapa mental proceso de investigación.....	10
Ilustración 5.2 Distribución porcentual por tipos de referencias	12
Ilustración 5.3 Dispersión de referencias por año.....	13
Ilustración 5.4 Dispersión mundial de referencias.....	14
Ilustración 5.5 Categorías del análisis de contenido.....	15
Ilustración 7.1 Perspectivas de legitimación.....	26
Ilustración 7.2 Marco teórico para la divulgación de información en las ESAL.....	30
Ilustración 7.3 Complementariedad de la información contable.....	34
Ilustración 7.4 Teorías sobre el concepto entidades sin ánimo de lucro	43
Ilustración 7.5 Tipos de entidades sin ánimo de lucro en Colombia.....	45
Ilustración 7.6 Tipos de partes interesadas en las ESAL.....	48
Ilustración 7.7 Necesidades de información financiera en las ESAL.....	53
Ilustración 8.1 Características de las entidades de la economía social y solidaria.....	61
Ilustración 8.2 Estructura organizacional del cooperativismo y la economía solidaria en Colombia.....	63
Ilustración 8.3 Principales usuarios de la información en los fondos de empleados.....	65
Ilustración 8.4 Participación asociados en las organizaciones del sector solidario en Colombia a 2017.....	67
Ilustración 8.5 Número de empresas del sector solidario vs fondos de empleados 2007 - 2017	68
Ilustración 8.6 Cambios del periodo 2017 al 2018 en cifras del sector solidario.....	69
Ilustración 8.7 Cifras de activos, patrimonio, ventas y utilidad del sector solidario en periodo 2014 -2018.....	70
Ilustración 8.8 Cifras de activos, patrimonio, ventas y utilidad de fondos de empleados en periodo 2014 -2018.....	70
Ilustración 8.9 Distribución departamental de fondos de empleados en Colombia - 2019.....	71

Ilustración 8.10 Categorías de fondos de empleados a 2019	72
Ilustración 8.11 Crecimiento económico acumulado de la región (Índice 2009 = 100)	73
Ilustración 8.12 Crecimiento económico acumulado de la región (Índice 2009 = 100)	74
Ilustración 8.13 Desafíos de la ONU a las entidades de la economía social y solidaria	76
Ilustración 8.14 Línea de tiempo del marco legal de los fondos de empleados.....	78
Ilustración 8.15 Estructura circular básica contable y financiera.....	81
Ilustración 8.16 Estructura circular básica jurídica	82
Ilustración 8.17 Usuarios de los fondos de empleados.....	87
Ilustración 8.18 Necesidades fundamentales de información financiera de los fondos de empleados.....	91
Ilustración 9.1 Categorías codificadas del análisis de contenido.....	105
Ilustración 9.2 Informes - Actuación de gestores por fondo.....	111
Ilustración 9.3 Informes - asociados por fondo.....	116
Ilustración 9.4 Informes – Conformidad legal por fondo	117
Ilustración 9.5 Informes – Planeación y prevención de riesgos por fondo.....	119
Ilustración 9.6 Informes – Responsabilidad social y solidaria por fondo	121
Ilustración 9.7 Informes –Servicios prestados por fondo.....	123
Ilustración 9.8 Informes – Viabilidad financiera por fondo	124
Ilustración 9.9 Nube de palabras entrevistas a asociados y delegados.....	126
Ilustración 9.10 Entrevistas – Referencias por rol y categoría principal	127

Lista de Anexos

Anexo A Cronograma de trabajo tesis.....	157
Anexo B Estadísticas del Sector Solidario año 2008-2017. Cifras expresadas en miles de millones.....	158
Anexo C Estadísticas fondos de empleados año 2008-2017. Cifras expresadas en miles de millones.....	159
Anexo D Balance Sector Solidario 2014-2018. Cifras expresadas en millones de pesos.....	160
Anexo E Balance fondos de empleados 2014-2018. Cifras expresadas en millones de pesos.....	161
Anexo F Distribución de fondos de empleados por departamento.....	162
Anexo G Frecuencia de recursos y referencias por categoría	163
Anexo H Nube de palabras informes de gestión fondos de empleados.....	165
Anexo I Matriz de sentimientos por entrevistado.....	166

1. Introducción

Las entidades sin ánimo de lucro (ESAL), requieren de un tipo de información contable y financiera específica y tienen unas formas de gestión distintas a las entidades con fines lucrativos, esto es evidenciado por diferentes autores como Malgioglio et al., (2012); Ruiz, Tirado, y Morales, (2008); Szper y Prakash, (2011); Bernal, (2009). Ellos manifiestan que debido a la demanda social y al crecimiento del sector, la información financiera y no financiera para los diferentes usuarios de la información de las ESAL (donantes o suministradores de recursos, beneficiarios, directivos, reguladores, gestores, entre otros), se hace cada vez más importante para diversas actividades que se relacionan con la economía social como la gestión, regulación, aporte, rendición de cuentas, cumplimiento de presupuestos, generación de confianza, beneficio social, entre otras.

Dentro de las entidades sin ánimo de lucro en Colombia se encuentran los fondos de empleados, estos son entidades que se crean por iniciativa privada pero que responden a intereses sociales y colectivos principalmente, ellos y otras organizaciones del tercer sector¹ de la economía se han encargado de dar un impulso al desarrollo económico y social del país. Los fondos de empleados representan el 30% de 8.840 entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, siendo la segunda categoría de entidades más importante después de las cooperativas que representan el 64% aproximadamente (Superintendencia de Economía Solidaria, 2019). El sector solidario a su vez, en los últimos 5 años ha presentado indicadores de crecimiento en activos, patrimonio y utilidad, positivos y en alza (GESTOR, 2019), aportando en 2018 al 4,3% aproximadamente del PIB nacional, junto con el sector financiero (Banco de la República Colombia, 2019), sin desconocer los servicios que prestan para el bienestar de los asociados y otros beneficiarios (González y Cañadas, 2005).

Para los fondos de empleados, los asociados toman gran relevancia en el sentido que son dueños, gestores y usuarios de los servicios ofrecidos por los fondos. En ese sentido se posicionan como los usuarios más importantes de información financiera y no financiera que

¹ El tercer sector o Economía Social está integrado por entidades que se crean por iniciativa privada, pero que responden a intereses colectivos o sociales, debido al cambio sustancial de desafíos económicos y de nuevas necesidades sociales.(Carreras Roig, 2008)

producen los fondos de empleados, debido a que estos mantienen una relación bilateral; *Como dueños - acreedores*: constituyen el capital social y pasivo de la entidad, por ello les interesa evaluar si la entidad puede generar flujos de tesorería suficientes para atender los compromisos adquiridos referentes a la devolución de sus aportes y ahorro, y a los rendimientos asociados a estos recursos, y por el otro, *como beneficiarios*: los cuales se encuentran interesados en la continuidad de los servicios (Soldevila, 2001). La asamblea general, máximo órgano de dirección, ubicada en la cúspide de los organigramas de estas entidades, se encuentran representada por asociados delegados por consenso, con el fin de conocer sobre la gestión y determinar directrices generales del fondo, además de elegir miembros de junta directiva y revisor fiscal, destinación de excedentes, aprobación de informes de gerencia, junta directiva, entre otras funciones.

Autores como Cabral de Ávila y Osmar, (2016); Grant y Crutchfield, (2007); Ramos y Klann, (2019); Villacorta, (2012) han estudiado las necesidades concretas de información que requieren los donantes de estas organizaciones sin ánimo de lucro y las necesidades de información para la gestión interna, y concluyen entre otras cosas, que la falta de medidas específicas en el desempeño de las ESAL dificulta su desarrollo y evaluación del grado de éxito o fracaso de la misma. Por otro lado, Fuertes (2007) analiza las necesidades de los usuarios de la información financiera y destaca cuatro; 1. Viabilidad Financiera, 2. Conformidad Legal, 3. Actuación de los Gestores y 4. Coste de los servicios prestados, abarcando áreas como la financiera, la de gestión, de actividades, estratégica y directiva, con el fin de que esta información sea transparente para usuarios donantes y permita una correcta rendición de cuentas de parte de los gestores.

El modelo contable actual tiene ventajas y desventajas de información para todas las organizaciones a nivel global, sin embargo, las organizaciones del tercer sector tienen necesidades específicas de información para sus donantes y gestión, diferenciándose de organizaciones con ánimo de lucro, por ello identificar dichas ventajas y desventajas es crucial para el desarrollo de su objeto social.

Es allí donde la información no financiera toma un papel preponderante a la hora de suplir las necesidades de información a las cuales la información financiera no ha podido hacer frente. Con el ánimo de cubrir la demanda de información de diferentes usuarios, la revelación de información cualitativa, tanto en organizaciones sin ánimo de lucro como con ánimo de lucro, genera valor y transparencia, además de enriquecer la rendición de cuentas de una entidad

(Giner y Mora, 2002; Larrán y García Mecca, 2004 en Malgioglio *et al.* 2012). La revelación voluntaria y clara de información no financiera además de proporcionar mayores cualidades de la información contable, siendo complementaria de la información financiera, refleja mayor madurez del sector donde se aplique.

A nivel nacional el Decreto 3022 de 2013 reglamentó la adopción de Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes en Colombia, en el cual los fondos de empleados, entre otras organizaciones del grupo 2, quedaron obligados a implementar los nuevos estándares a partir del 1 enero de 2016. Este modelo tiene una visión financiera, dirigido a inversores bursátiles especialmente, que deja de lado aspectos sociales y de contexto de muchas empresas Pymes en Colombia (Gómez, 2016), lo que posiblemente no permita dar cuenta del desempeño social y financiero que tienen organizaciones de naturaleza solidaria, como son los fondos de empleados.

Si bien hasta el momento no se ha evidenciado desarrollos sobre la conveniencia de la aplicación de estándares internacionales en fondos de empleados y el tipo de información que estos debieran proporcionar a los diferentes usuarios de la información según sus necesidades. A nivel internacional es claro que las entidades sin ánimo de lucro requieren de información específica que hable de la misión, logro de objetivos y cumplimiento de obligaciones que reflejen su gestión (Fuertes, 2007).

Por ello, se hace necesario identificar y analizar las necesidades de información financiera y no financiera de los asociados en los fondos de empleados de categoría plena en Bogotá, ya que estos fondos por su regulación deben emitir más información que los de categorías² inferiores, por esta razón se escogieron para el estudio de caso los cinco fondos de empleados con mayor cantidad de activos de la ciudad; CAVIPETROL, Fondo de Empleados de los Trabajadores y Pensionados de Ecopetrol S.A; FONTEBO, Fondo de Empleados y Pensionados de la ETB; FODUN, Fondo de Empleados Docentes de la Universidad Nacional; FEBANCOLOMBIA, Fondo de Empleados Banco de Colombia; y FEC, Fondo de Empleados de Colsubsidio.

Para esta tesis se desarrollaron tres capítulos además de la metodología y esta introducción. En el primer capítulo se presenta el marco teórico en el que se desarrolla la divulgación de información financiera y no financiera en las ESAL, desarrollando la teoría de la legitimación y

² Los fondos de empleados en Colombia se clasifican según la Superintendencia de Economía Solidaria por cantidad de activos en categoría básica, intermedia y plena.

el *accountability*, así como conceptos de información financiera y no financiera para determinar las ventajas y desventajas que estos tipos de información poseen para entidades sin ánimo de lucro. Adicionalmente se realiza una caracterización de las ESAL a nivel mundial y local con el fin de clasificar las necesidades de información de diferentes usuarios de las entidades sin ánimo de lucro, trabajadas por diferentes autores.

En el segundo capítulo se presenta una breve historia de los fondos de empleados en Colombia, así como el desarrollo económico, social y legal que han tenido hasta la actualidad, esto con el fin de establecer un contexto para las necesidades de información propias de los asociados de los fondos de empleados.

Finalmente, en el tercer capítulo se desarrolla el estudio de caso múltiple a partir de la identificación de los cinco fondos analizados para posteriormente realizar el análisis de contenido de los cinco informes de gestión y las entrevistas realizadas a los delegados y asociados sobre las necesidades específicas de información financiera y no financiera con el fin de contrastar la información que los fondos de empleados están presentando y las necesidades de información de sus usuarios principales.

2. Pregunta de Investigación

Frente a las ventajas y desventajas que tiene la elaboración y presentación de información financiera y no financiera, dentro de las entidades sin ánimo de lucro a nivel mundial, y la importancia que tienen los asociados dentro de los fondos de empleados, se plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo la información financiera y no financiera contribuye a las necesidades de información de los asociados de los fondos de empleados?

3. Justificación

La contabilidad ha tenido en los últimos años un actuar predominantemente funcionalista, que le ha servido a intereses particulares de actores del mercado y al mundo capitalista y globalizado actual. En este sentido, se emiten normas de información financiera a nivel internacional con el fin de hacer la información contable útil y comparable en un modelo contable global que ha permeado las sociedades, no solo con sus normas sino también con sus lógicas financieras y bursátiles, dejando de lado los diferentes papeles que juega la contabilidad en la sociedad, la economía y la política (Larrinaga, 1999).

Esta investigación es importante porque pone de manifiesto que se hace necesario un cambio en los marcos conceptuales contables internacionales, que hoy día han aplicado un sin número de organizaciones con diferentes objetos a nivel mundial, causando ventajas, pero también desventajas en la información financiera y no financiera que no permite representar las diferentes dimensiones de los objetos sociales de las organizaciones a nivel local.

En ese sentido, los nuevos marcos internacionales también han permeado la contabilidad del tercer sector, faltos de pertinencia y plagados de lógicas financieras, han resultado cortos para dar cuenta su gestión y actuar social (Patiño, 2017). El tercer sector de las economías a nivel mundial hoy día está teniendo gran importancia por las contribuciones económicas y sociales que este representa en un país (Jimenez y Morales, 2008), más aún en Colombia donde los fondos de empleados manejan recursos de más de 1 millón de colombianos (CONFECOOP, 2017) y que con ellos brindan bienestar a sus asociados y comunidad en general.

Los fondos de empleados son organizaciones sin ánimo de lucro de carácter asociativo y solidario, con un modelo único en el mundo, pero muy común en Colombia. Nacen con el fin de brindar un bienestar colectivo a sus asociados, en este sentido, su actuar social queda relegado a lo que la información contable y financiera del modelo actual pueda mostrar, haciendo poco pertinente la aplicación de NIIF para pymes y se requiera de una complementariedad con la información no financiera (Fuentes, 2007). Este trabajo será útil para estas entidades porque analizará las ventajas y desventajas de la información, que a nivel contable y financiero no permite dar cuenta de su desempeño social y financiero, y dará un impulso a nuevas propuestas de presentación de información específica que le apunte a las necesidades de información de los asociados y delegados en los fondos de empleados.

Desde una perspectiva interpretativa de la contabilidad se busca analizar, evaluar y caracterizar las ventajas y desventajas de la información financiera y no financiera preexistentes en el modelo actual, estudiando la naturaleza social de la contabilidad en el contexto de los fondos de empleados en Colombia. Para con ello, proponer una alternativa de información del quehacer de este tipo de organizaciones para los diferentes grupos de interés (asociados, miembros de la junta directiva, administrativos, entes reguladores y sociedad en general).

Esta investigación aporta adicionalmente a la maestría futuros temas o líneas de investigación en cuanto a la aplicación de herramientas como análisis de contenido y entrevistas semiestructuradas, así como nuevas herramientas que complementen este estudio o amplíen el ámbito de investigación hacia otro tipo de organizaciones del sector solidario.

Finalmente, este trabajo se realiza porque se encontró en el sector solidario una oportunidad de trabajar a profundidad temas contables y de divulgación de información y contribuir un poco con las diferentes tensiones en las que se encuentra este sector.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Analizar cómo la información financiera y no financiera contribuye a las necesidades de información de los asociados de los fondos de empleados, a partir de un estudio de caso múltiple de los fondos de categoría plena en Bogotá.

4.2 Objetivos Específicos

- Sistematizar las necesidades de información contable en las entidades sin ánimo de lucro, de acuerdo con los argumentos teóricos que tratan las ventajas y desventajas de la información financiera y no financiera a nivel internacional y local.
- Caracterizar el entorno económico, legal y social de los fondos de empleados en Colombia, en relación con la información financiera y no financiera que están produciendo actualmente.
- Analizar a partir de un estudio de caso múltiple, las necesidades de información específicas de los asociados en los fondos de empleados.

5. Metodología

Esta investigación es de carácter cualitativo e interpretativo por cuanto busca comprender las necesidades de información tanto financiera como no financiera de los asociados a los fondos de empleados en Colombia, así como describir las ventajas y desventajas de información financiera y no financiera que hoy están produciendo este tipo de entidades. Por medio de técnicas de recolección de datos primarios y su interpretación, experiencias y participaciones en los fondos de empleados y el análisis fundado en la revisión literaria, se logrará una convergencia entre estas realidades (Hernández *et al.* 2014).

5.1 Diseño metodológico

El diseño metodológico de la investigación es de tipo descriptivo. En ese sentido, fue conveniente usar como estrategia de investigación un estudio de caso múltiple para contrastar la información de cinco fondos de empleados de categoría plena de la ciudad de Bogotá. De categoría plena bajo el supuesto de que son los fondos más estructurados los que cuentan con mayor nivel de supervisión y, por ende, de cumplimiento normativo. Es decir, que a mayor valor de activos mayor labor social. Lo anterior con el fin de usar múltiples fuentes de información que permitió ser triangulada para entender el fenómeno social estudiado.

La aplicación de un estudio de caso múltiple de tipo holístico³ en esta investigación permitió recolectar evidencia empírica sobre la información social y financiera que están produciendo estos fondos de empleados para, así, contrastar las limitaciones observadas con las necesidades de los usuarios de la información (Yin, 2002). De esta forma, se potenció la generación de nuevos conocimientos sobre información financiera y no financiera en entidades sin ánimo de lucro (Cooper y Morgan, 2008).

5.1.1 Descripción del proceso de investigación

El proceso de esta investigación, parte de un problema empírico sobre la información tanto financiera como no financiera, que producen los fondos de empleados para suplir las

³ Un estudio de caso holístico tiene una única unidad de análisis (Yin, 2002), para el caso es la información contable y financiera que producen los fondos de empleados.

necesidades de información de sus asociados. La pregunta que buscó resolver fue ¿cómo la información financiera y no financiera contribuye a las necesidades de información de los asociados de los fondos de empleados? Inicialmente, se hizo una revisión de referencias bibliográficas relacionadas con el marco teórico, la información financiera y no financiera, sus ventajas y desventajas y una amplia revisión en lo referente a las entidades sin ánimo de lucro a nivel mundial, para luego aterrizar en el ámbito nacional con la caracterización de los fondos de empleados.

Lo anterior con el fin de dilucidar las necesidades de información financiera y no financiera de los usuarios de la información de las entidades sin ánimo de lucro a nivel general y luego particular con los fondos de empleados. Estas necesidades fueron contrastadas con información primaria tomada del análisis de contenido de informes de los fondos del estudio de caso junto con las percepciones tomadas mediante entrevistas realizadas a delegados y asociados de estos fondos, para responder a la pregunta planteada y proporcionar las conclusiones del estudio. Así como lo muestra la ilustración 5.1:

Ilustración 5.1 Mapa mental proceso de investigación



5.1.2 Descripción de los participantes del estudio

La ciudad escogida para realizar el estudio de caso fue Bogotá no solo por la facilidad en el acceso a información y participantes de entrevistas, sino porque en Bogotá se concentran cerca

de 40% de los fondos de empleados más importantes del país. Los fondos escogidos fueron los cinco fondos de empleados más grandes por cantidad de activos, es decir, fondos de categoría plena, los cuales cuentan con mayor supervisión por parte de la Superintendencia de Economía Solidaria.

La información recabada en estos fondos corresponde a la presentada en las asambleas generales del año 2019. Los informes muestran cifras de gestión, estados financieros e informes de revisoría fiscal del año inmediatamente anterior. Con base en ello, se toman decisiones de órganos directivos, administradores y de bienestar para asociados.

Los fondos escogidos para esta investigación fueron los que para la Superintendencia de Economía Solidaria se encuentran en categoría plena en Bogotá (aquellos con activos a 2018 superiores a \$11.359.000.000 COP); los cuales por su tamaño deben emitir más información según la Circular Externa N.º 13 de 2018 de la Supersolidaria. La tabla 5.1 representa la muestra para el estudio de caso múltiple.

Tabla 5.1 Fondos de empleados estudio de caso múltiple

MUESTRA FONDOS DE EMPLEADOS DE CATEGORÍA PLENA EN BOGOTÁ POR CANTIDAD DE ACTIVOS				
#	ENTIDAD	SIGLA	ACTIVO REPORTADOS DICIEMBRE 2018	CATEGORIA VIGENCIA 2019
1	EL FONDO DE EMPLEADOS DE LOS TRABAJADORES Y PENSIONADOS DE ECOPETROL S.A.	CAVIPETROL	\$ 1.485.273.249.513	PLENA
3	FONDO DE EMPLEADOS Y PENSIONADOS DE LA ETB	FONTEBO	\$ 123.805.299.930	PLENA
5	FONDO DE EMPLEADOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NAL.	FODUN	\$ 106.019.292.038	PLENA
6	FONDO DE EMPLEADOS BANCO DE COLOMBIA	FEBANCOLOMBIA	\$ 102.174.261.373	PLENA
7	FONDO DE EMPLEADOS DE COLSUBSIDIO-	FEC	\$ 101.970.913.401	PLENA

Fuente: Recuperado de Superintendencia de Economía Solidaria (2019). Fondos de empleados – Categoría Plena

En cuanto a los participantes de las entrevistas, se escogieron a asociados a los cinco fondos del estudio con más de tres años de vinculación y delegados de estos fondos a asambleas de cualquier año. Todos de distintas profesiones, en su mayoría del área contable.

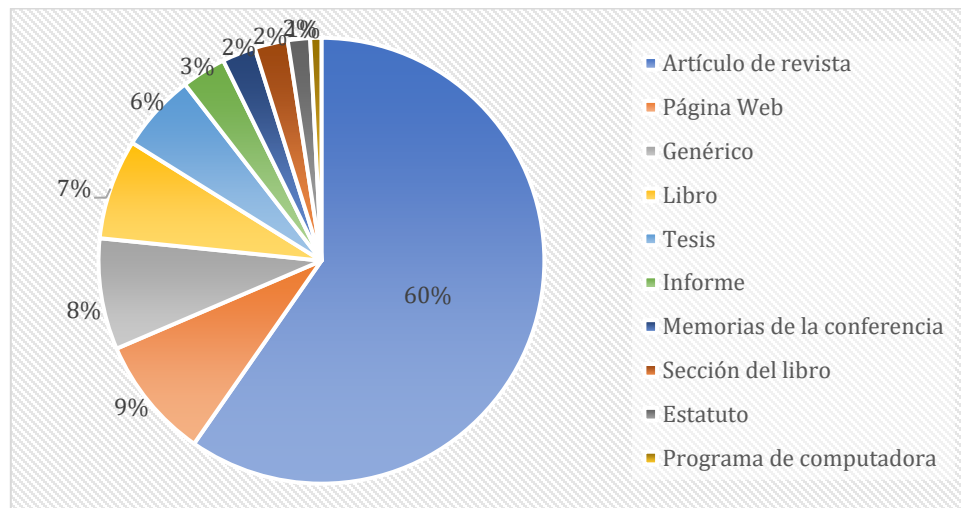
5.1.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información

5.1.3.1 Revisión bibliográfica

Dentro de este estudio se revisaron 125 documentos o referencias bibliográficas, dentro de las cuales se destacaron los artículos de revista con 73 documentos que representan el 60% del

total, seguido de referencias de pagina web entre otros tipos de referencias (ver ilustración 5.2). Para recavar información secundaria se usaron ecuaciones de búsqueda como “*Nonprofit entities*” and “*accounting information*”, “*limitations of accounting information*”, “economía social y solidaria” y “fondos de empleados”, en principales bases de datos como Scielo, *Academic Research Complete*, JSTOR, *Springer Journals*, Redalyc y Scopus.

Ilustración 5.2 Distribución porcentual por tipos de referencias

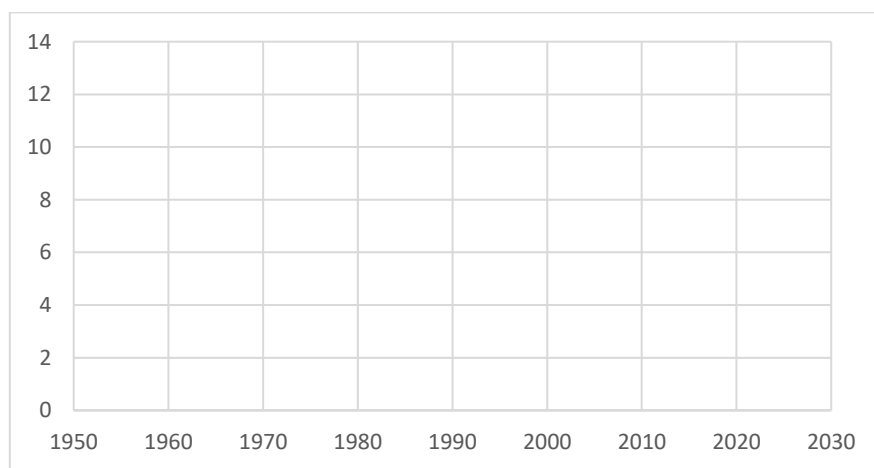


Adicionalmente, las fuentes más utilizadas en esta tesis fueron *CIRIEC* (Centro Internacional de Investigación e Información sobre la Economía Pública, Social y Cooperativa de origen español dedicado a la investigación y difusión de la economía social), la revista *Cuadernos de Contabilidad* (Universidad Javeriana – Colombia, dedicada al conocimiento científico en materia contable), *Accounting, Organizations and Society* (Journal internacional interdisciplinario que estudia las relaciones de la contabilidad con las organizaciones, estructuras y su entorno sociopolítico), *Actualidad Contable FACES* (revista científica de la Universidad de los Andes en Venezuela dedicada a difundir investigaciones de diversos temas contables, financieros, legales, tributarios, entre otros), *INNOVAR* (Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional que presenta temas de las ciencias administrativas y sociales) y *International Society For Third Sector Research* (sociedad belga que promueve la investigación y la educación en los campos de la sociedad civil, la filantropía y el sector sin fines de lucro),

entre otras muchas revistas indexadas de carácter internacional y nacional dedicadas a estudios de la contabilidad y organizaciones de carácter social y solidario.

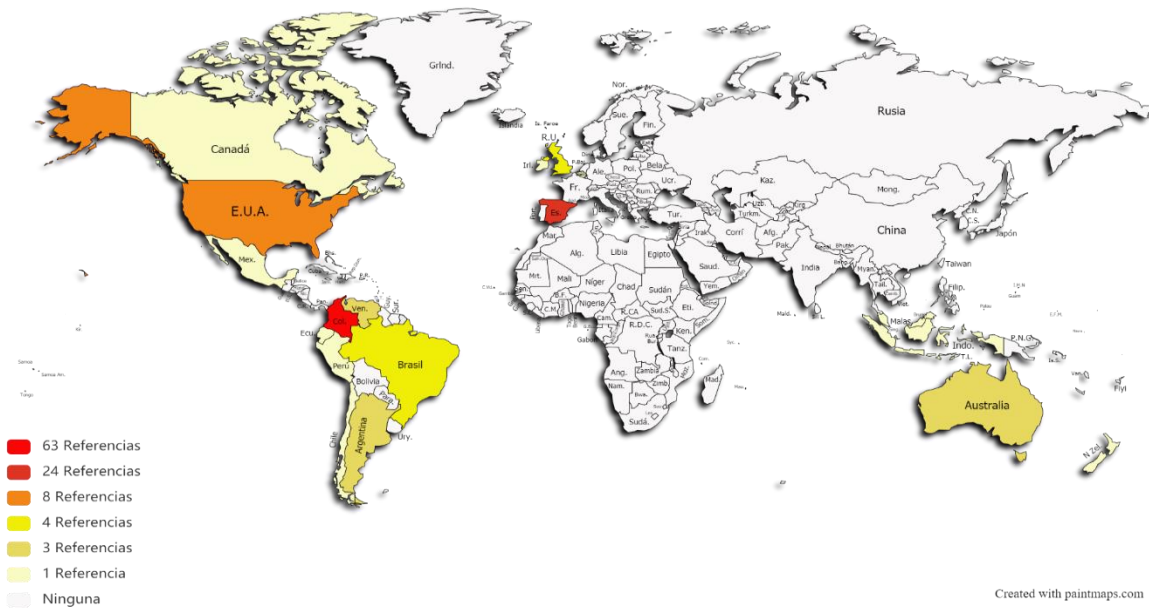
Dentro de los documentos revisados existe una mayor concentración de documentos con fecha de publicación en los últimos 10 años. Cerca del 75% de las referencias fueron tomadas del 2011 hacia 2020; sin embargo, existen fechas de años anteriores al año 2000 que corresponden a literatura seminal, representados en la ilustración 5.3.

Ilustración 5.3 Dispersión de referencias por año



Finalmente, los documentos revisados para esta tesis tienen una dispersión a nivel mundial como lo muestra la gráfica de concentración. Colombia cuenta con 63 referencias, España con 24 referencias, Estados Unidos con 8 referencias, Brasil y Reino Unido con 4 referencias cada uno. Estos son los países con mayor producción de literatura en temas relacionados con contabilidad, economía social y solidaria, entidades sin ánimo de lucro y por su puesto fondos de empleados. Así como lo demuestra la ilustración 5.4 sobre la dispersión mundial de referencias.

Ilustración 5.4 Dispersión mundial de referencias



5.1.3.2 Análisis de contenido

Para realizar la contrastación de esta investigación sobre las necesidades de información financiera y no financiera de los asociados, se usó el análisis de contenido tanto de informes anuales presentados en las asambleas generales del desempeño social y financiero de los fondos de empleados (Informes de Gestión y en algunos casos Balance Social), como de resultados de entrevistas semiestructuradas realizadas a diferentes asociados según el rol que tienen dentro de estas entidades (delegado/ asociado).

Universo y unidades de análisis

Tanto los informes de gestión del año 2018 (presentados en la Asamblea General de 2019) de los cinco fondos seleccionados en este estudio de caso múltiple, como las entrevistas semiestructuradas realizadas a los delegados y asociados de cada fondo, se convierten en objetos de observación y análisis. Se toman como unidades de análisis el contenido de cada informe de gestión y las respuestas dadas por delegados y asociados de cada fondo de empleados.

Categorización

Las unidades de observación y análisis son tomadas de partes o fragmentos del documento de los informes de gestión de cada fondo. Las unidades seleccionadas deben responder a las categorías establecidas bien sea por análisis previo de las necesidades de información de los asociados o por frecuencia de palabras y temas en el mismo texto. Por otro lado, las unidades también son tomadas de los fragmentos, temas o afirmaciones encontradas en las respuestas a las preguntas realizadas a los diferentes participantes de las entrevistas. En total, se toman como referencia 14 recursos (9 entrevistas y 5 informes de gestión).

Las categorías de la ilustración 5.5 obedecen a las categorías preestablecidas en los capítulos teóricos sobre las necesidades de información y algunas a respuestas de entrevistados y frecuencia de palabras.

Ilustración 5.5 Categorías del análisis de contenido

Nombre
ACTUACIÓN DE GESTORES
ASAMBLEAS
ASOCIADOS
CONFORMIDAD LEGAL
INFO NO FINANCIERA
NECESIDADES DE INFORMACIÓN
PLANIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOLIDARIA
SERVICIOS PRESTADOS
VIABILIDAD FINANCIERA

Codificación

La codificación se realizó en el programa Nvivo. A cada fragmento de texto tanto de entrevistas como de informes se asignó una o varias categorías según correspondiera, basándose en los temas ya estudiados y en un estudio intracodificador (Hernández *et al.*, 2003), donde se evaluó en varios momentos la codificación del mismo mensaje para dar confiabilidad del codificador.

5.1.3.3 Entrevistas: guion de entrevistas semiestructuradas

Como instrumento de investigación se utilizaron las entrevistas semiestructuradas a actores clave para determinar las necesidades de información de los asociados de los fondos de empleados. Estos actores se distinguen por roles dentro del grupo de los asociados. Existen asociados activos (que participan en las asambleas como delegados y marcan la trayectoria del fondo) y asociados pasivos (que eligen a los delegados, pero que su rol se limita a ser consumidor de los servicios del fondo).

Por esta razón, se elaboraron dos guiones de entrevista con el fin de obtener información más detallada según el rol que ocupa cada participante. Las preguntas del instrumento fueron evaluadas inicialmente en la sesión de validación de preguntas con investigadores experimentados entre ellos el gerente de un fondo de empleados, donde se buscó dar coherencia entre las cuestiones planteadas y las categorías definidas en el capítulo 2.

Guion entrevista - asociados

1. En la página web u otro medio de comunicación de su fondo, ¿qué información es la que más busca usualmente y llama su atención?
2. De los informes que presenta su fondo, ¿cuáles conoce y cuál o cuáles le llaman más la atención?
3. La información financiera que presenta una entidad permite conocer, entre otras cosas, la continuidad de la entidad en el tiempo, el cumplimiento de esta frente a disposiciones legales y rendir cuentas de la gestión a los diferentes usuarios de la información, esta información generalmente es presentada en estados financieros (Balances Generales, Estados de Resultados, Flujos de Caja, etc.).

¿Esta información es relevante para que usted tome decisiones respecto a su fondo?
¿por qué?

4. La información no financiera es información adicional a los estados financieros sobre cuestiones relativas al personal, medio ambiente, DDHH, lucha contra la corrupción y lavado de activos, entre otra, que muchas veces es presentada voluntariamente por las

entidades y describe temas adicionales del actuar de la entidad de forma cualitativa y cuantitativa con el fin de crear valor al usuario de la información (Balance Social, Responsabilidad Social, Gobierno Corporativo, informes de sostenibilidad, etc.).

a. ¿Conoce usted los tipos de información no financiera que puede presentar el fondo de empleados al que usted pertenece?,

b. ¿Es relevante para usted esta información y por qué?

c. ¿Cuáles de las anteriores cuestiones de información no financiera u otras que se le ocurran, le gustaría que su fondo presentara información?

5. ¿Qué información le gustaría tener disponible para su conocimiento y toma de decisiones en la página web, correo electrónico u otro medio de comunicación de su fondo?
6. ¿Cuáles cree usted que son las principales necesidades de información de todo asociado de un fondo de empleados?

Guion entrevista - delegados

1. Antes de ir a una asamblea de asociados de su fondo ¿de qué quiere ser informado en dicha asamblea?
2. De los informes que presenta su fondo en la o las asambleas de asociados en las que usted ha participado, ¿qué informes recuerda que haya presentado su fondo de empleados? ¿cuál o cuáles le llaman más la atención?
3. En las asambleas a las que usted ha asistido ¿cuáles son los temas que más se discuten?
4. La información financiera que presenta una entidad permite conocer, entre otras cosas, la continuidad de la entidad en el tiempo, el cumplimiento de esta frente a disposiciones legales y rendir cuentas de la gestión a los diferentes usuarios de la información, esta información generalmente es presentada en estados financieros (Balances Generales, Estados de Resultados, Flujos de Caja, etc.).

¿Esta información es relevante para que usted tome decisiones respecto a su fondo?
¿por qué?

5. La información no financiera es información adicional a los estados financieros sobre cuestiones relativas al personal, medio ambiente, DDHH, lucha contra la corrupción y lavado de activos, entre otra, que muchas veces es presentada voluntariamente por las entidades y describe temas adicionales del actuar de la entidad de forma cualitativa y cuantitativa con el fin de crear valor al usuario de la información (Balance Social, Responsabilidad Social, Gobierno Corporativo, informes de sostenibilidad, etc.).
 - a. ¿Conoce usted los tipos de información no financiera que puede presentar el fondo de empleados al que usted pertenece?,
 - b. ¿Es relevante para usted esta información y por qué?
 - c. ¿De cuáles de las cuestiones anteriormente mencionadas de los tipos de información no financiera u otra que se le ocurra, le gustaría que su fondo presentara información?
6. ¿Qué aspectos le interesan saber sobre los servicios prestados, la gestión y continuidad de su fondo?
7. ¿Qué aspectos le interesan saber sobre el cumplimiento legal, la planificación y prevención de riesgos y la gestión de responsabilidad social y solidaria que hay en su fondo?
8. ¿Cuáles cree usted que son las principales necesidades de información de todo asociado de un fondo de empleados?

5.1.4 Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se contó con Nvivo, un programa de análisis de datos cualitativos que contribuyó con el procesamiento, organización y análisis de la información lograda de entrevistas e informes. Dentro del programa, herramientas como búsqueda de texto, palabras frecuentes, sentimientos, matrices de codificación entre otras funciones ayudaron al análisis de las dos partes de la información financiera y no financiera de los fondos de empleados dentro de esta investigación.

5.2 Delimitación, ámbito y tiempo de aplicación

Con este estudio no se está dando por sentado que los fondos no estén informando de su desempeño social y económico, sino que es una hipótesis emergente que a través de la investigación se irá validando de forma inductiva, bien por consenso o bien por interpretación de evidencias (Sandoval, 2002, p. 41).

El alcance de esta tesis fue únicamente de las necesidades de información de los asociados de los fondos de empleados, debido a la importancia de este tipo de usuarios de información representa dentro de estas entidades. Sin embargo, se alcanza a vislumbrar necesidades de información de reguladores y otros grupos de interés, con el fin de que los fondos de empleados no entren en tensión supliendo diferentes necesidades de información, sino que también esa información supla las necesidades de varios actores que tienen intereses sobre el sector y su información.

El tiempo que tomó el desarrollo de esta tesis fue de aproximadamente 24 semanas donde se realizaron diferentes actividades para su consecución (ver anexo A sobre el cronograma de actividades).

5.3 Limitaciones de la investigación

La primera limitación encontrada en esta investigación fue la reducción de casos dentro del estudio, pues no se contó con la información pública de los informes de gestión de los fondos de empleados del banco Davivienda y la empresa Seguros Bolivar (número dos y cuatro en el ranking). En la primera ni siquiera existía una página web donde encontrar información y los dos contaban con reservas de información en la Supersolidaria con informes con control de legalidad.

Otra limitante fue la consecución de información primaria en el tema de entrevistas debido a la situación mundial en medio de la pandemia, lo cual restringió el acercamiento a los fondos de empleados y por ende a sus asociados y delegados. Por esta razón, las entrevistas fueron realizadas por medios digitales con todo lo que esto conlleva (tiempos, distracciones, caídas de señal, poco manejo de estos canales, entre otros inconvenientes), lo que limitó un poco el ejercicio de la entrevista.

6. Antecedentes

A nivel internacional se ha discutido sobre la utilidad de la información contable en las entidades sin ánimo de lucro para las necesidades de los diferentes usuarios de dicha información. Sin embargo, la información contable y financiera por lo adicional posee ventajas y desventajas a la hora de dar cuenta de la gestión, cumplimiento de objetivos, eficiencia organizacional, entre otros.

Varios autores han identificado algunas de las limitaciones de la información financiera y contable. Uno de ellos es Ballwieser, quien puso de manifiesto que la información financiera tenía un fin, y era el de proporcionar bases para la toma de decisiones y mostrar la administración de la organización a usuarios actuales y potenciales. En ese sentido, duda de que la información financiera cumpla estos objetivos y enumera una serie de limitaciones como que la información segmentada presenta dificultades de materialidad, lo que no deja hacer juicios informados sobre la empresa en su conjunto; con esta información no se comprende mejor el desempeño de la empresa; no evalúa perspectivas de futuros flujos de efectivo netos; dificultades en el reconocimiento de intangibles, decisiones basadas en las medidas de riqueza fundadas en mercados imperfectos, diferencias entre el valor de mercado y el valor contable, entre otras (Ballwieser, 2004).

Por su parte, Fernández y Barbei de Argentina toman del proceso de la información contable, el subproceso de la descripción de los hechos donde se presentan falencias en cuanto a la medición. Tres de las falencias evidenciadas fueron: la selección de propiedades relevantes del fenómeno, la definición de la unidad de medida y la selección de los instrumentos de la medición, todos ellos, sujetos a la subjetividad de los preparadores y sus fines induciendo a tomar decisiones poco acertadas (Fernández y Barbei, 2006).

Otras desventajas de la información financiera y contable también fueron tratadas por Villacorta, en su trabajo sobre alternativas para mejorar las propuestas de marco conceptual contable. En su trabajo destacó algunas desventajas como: la imposibilidad de alcanzar con una única estructura finalidades diferentes como la fiscal, la mercantil, rendición de cuentas y ofrecer información adecuada a un conjunto de usuarios; la información carece de relevancia y fiabilidad; la rendición de cuentas carece de prudencia y valoración histórica; en la toma de decisiones la información debe ser oportuna, comparable y predictiva; la normativa contable

tiene marcos diferentes lo que limita aún más la información contable y financiera (Villacorta, 2012).

Por su parte, Arya y Mittendorf hacen hincapié en las limitaciones de la información financiera para medir el rendimiento de una organización, así como la gestión de los ejecutivos en organizaciones sin fines lucrativos incentivando actos no deseados para estas entidades (Arya y Mittendorf, 2015).

Según Aguilar et al., (2016), la contabilidad en las organizaciones sin fines lucrativos ha estado marcada hasta hace algunos años por un desinterés y con marcos conceptuales de aplicación reducido limitándose a entidades mercantiles. Sin embargo, han emergido varias propuestas a nivel internacional de otro tipo de marcos conceptuales adaptados al objeto social de este tipo de organizaciones, algunos de ellos son trabajos de la *Australian Accounting Research Foundation* (AARF), la *Ordre des Experts Comptables Françaises* (OECF) y la *Financial Accounting Standards Board* (FASB), alejados de las propuestas continentales europeas y anglosajonas de proteger a acreedores e inversores bursátiles y en pro de las necesidades de las entidades sin fines lucrativos (Villacorta, 2012)

Otro modelo de información contable encontrado en esta investigación fue el estudio de Priadi y Budiyanto, (2017) en Indonesia donde se estudió el sistema de información contable basado en las normas 45 PSAK⁴ que satisfacen los intereses de información contable relevante para los donantes, miembros de la organización, acreedores y otros usuarios que proporcionan recursos. Este modelo propone un reporte integrado entre el informe de la situación financiera, informe de actividades (relación entre transacciones y eventos y uso de los recursos), esto de flujos de efectivo y notas.

A través de un estudio de 90 organizaciones sin ánimo de lucro en Washington, Estados Unidos, Szper y Prakash, (2011), pudieron concluir que las evaluaciones hechas por agentes externos como la *Clarity Navigator* a las ESAL no influyen en el apoyo de los donantes a estas organizaciones. Los cuales actúan por recomendaciones, familiaridad y formalidad de las organizaciones en otros medios, por ello, se pone de manifiesto la necesidad de ofrecer a los donantes otro tipo de información, por ejemplo, sobre la eficacia organizativa.

Un estudio empírico en Andalucía realizado por González y Cañadas, donde se dieron a la tarea de conocer la opinión de diferentes gestores de ESAL de utilidad pública, acerca de la

⁴ *Prinsip Akuntansi Indonesia Dan Norma Akuntan* - Principios y Normas Contables de Indonesia

información que suministran las cuentas anuales de estas organizaciones y de las necesidades específicas de usuarios interesados, ya que son ellos los que perciben las ventajas e inconvenientes del actual marco normativo en su tarea diaria de gestión. Concluyeron que existe una predisposición de los gestores a realizar otro tipo de estado financiero, aun cuando se muestra importante hacerlo, ya que los actuales estados financieros no muestran la imagen fiel de la entidad, no presenta una información clara de los recursos aplicados en cada servicio, además de que la cuenta de resultado no es un buen indicador de la gestión de estas entidades. (González y Cañadas, 2005)

Por otro lado, una investigación de Fuertes Perdomo, (2007) sobre cómo las características del entorno no lucrativo condicionan los objetivos de la información financiera para las diferentes necesidades de los usuarios de la información, las características del sector plantean diversas cuestiones en lo que respecta a su gestión, por ello los gestores deben rendir cuentas acerca del uso de los recursos otorgados por donantes, en este sentido la información contable sirve de herramienta para dar cuenta de cada necesidad de los diferentes usuarios. Se pone de manifiesto que existe una insatisfacción de los usuarios de la información financiera (no es suficiente), ya que no evalúa de la misión, logro de objetivos y cumplimiento de obligaciones que reflejen su gestión, de forma empírica.

En la investigación anterior también se exponen diferentes trabajos empíricos sobre las necesidades de información de los diferentes usuarios de las ESAL. Se destacan los intereses de los donantes en orden de importancia, concluyendo que existe poca motivación para suministrar esta información, que los donantes se interesan por información de carácter no financiero para la toma de decisiones y que los informes en las ESAL tienen gran valor para sus usuarios. Adicionalmente, se evidencia la necesidad de futuras investigaciones sobre la incidencia de la información financiera y no financiera en las actividades de donantes en estas entidades.

A nivel local, autores como Ferrer, (2013); Rendón et al., (2013) concluyen que el proceso de convergencia en Colombia ha estado marcado por dificultades locales, ya que no tiene en cuenta ni el contexto ni los objetos sociales de las organizaciones colombianas, a pesar de esto se ha vendido como un sistema que aumenta la competitividad y la calidad de la información, que para el sector solidario en temas de aportes sociales, capital mínimo irreductible e información para los donantes se ha quedado corta, además de las múltiples interpretaciones presentadas en la NIIF para cooperativas. (Gilkeson, 2007) presenta un claro ejemplo una de las limitaciones

del marco contable actual en las entidades sin fines lucrativos, el poco control que se puede ejercer sobre la gestión de los ejecutivos en casos no deseados en los que toman recursos de los donantes.

Por su parte, en Colombia aún no se han encontrado investigaciones que resalten las necesidades de información financiera y no financiera de los gestores y asociados, y de su contribución en las entidades del sector solidario o tercer sector, aun cuando a nivel internacional existen diversas investigaciones sobre el tema en cuestión. Para fondos de empleados, una figura tan particular e importante en Colombia no se evidenciaron estudios sobre información contable relevante para los diferentes usuarios. De ahí el interés de analizar cómo la información financiera y no financiera contribuye a las necesidades de información de asociados de los fondos de empleados con el fin dar un impulso para nuevas propuestas de información contable en este tipo de Organizaciones sin Ánimo de Lucro.

7. Capítulo 1: Marco teórico

Bajo la perspectiva crítica de la contabilidad, preocupada por el contexto social, político y económico, surge la necesidad de estudiar su naturaleza social y función en las organizaciones (Ryan *et al.*, 2004).

Autores como Pablo Archel, Gray, Owen y Maunders, Seldler y Seldler, Mathews y Perera han contribuido con una visión alternativa de la contabilidad, como la contabilidad social, y han hecho trabajos relacionados con mecanismos de divulgación de información de contenido social y medioambiental por las empresas (Cardona, 2018; Garcia y Dueñas, 2016; Guthrie y Parker, 2012; Tooley y Hooks, 2020), orientados a analizar los factores (internos y externos) que mueven a las firmas a divulgar este tipo de información; presentación de informes sociales de las entidades con información relacionada con empleados, productos, servicios a la comunidad y la prevención o reducción de la contaminación. Este tipo de investigaciones ha permitido cambiar la perspectiva funcionalista de las lógicas financieras del capitalismo por una de carácter social (Larrinaga González, 1999). Sin embargo, esta perspectiva tiene un reto y es hacerse cada vez más preponderante entre los académicos e investigadores contables (Cardona, 2018).

Dentro del marco de la contabilidad social, las entidades sin ánimo de lucro (ESAL) deben proporcionar información periódica de su actuar social que contribuya a satisfacer las necesidades de información de las partes interesadas. Es así, como toman relevancia la información no financiera sobre metas y cumplimiento de objetivos en las ESAL y los informes financieros sobre su rendimiento y eficiencia.

En el contexto de este estudio, la rendición de cuentas es el vehículo principal para dar a las ESAL una legitimación ante las expectativas de la comunidad en general. Por esta razón, la divulgación de información por su parte debe ser la representación más completa de su actuar en la sociedad, mejorando así su legitimidad y la rendición de cuentas “*accountability*”⁵, apoyadas en las teorías contables que se desarrollaran a continuación.

⁵ El vocablo *accountability* es de origen inglés y se deriva de *account* (cuenta, informe, tener cuenta de algo, registro financiero, entre otros) en (Sánchez G., 2014).

7.1 Teoría de la Legitimación

La teoría de la legitimación pertenece al grupo de las ciencias sociales relacionadas con el marco analítico de la divulgación de la información, por la cual se busca legitimar una acción de un agente en un contexto social determinado (Cuevas *et al.*, 2013). Al respecto varios autores han dado sus definiciones de legitimidad, que, aunque divergentes llegan a la conclusión de que, a partir de las expectativas, valores, normas y concepciones de la sociedad, una organización se comporta siguiendo dicho patrón para lograr una aceptación en la misma.

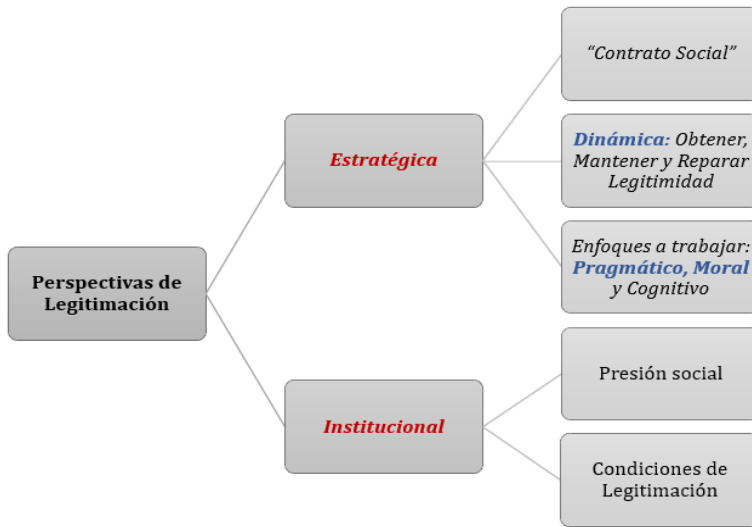
Por un lado, se estableció que la teoría de la legitimación es “una condición o un estado que existe cuando el sistema de valores de una entidad es congruente con el sistema de valores del sistema social más grande de la que la entidad es parte” Lindblom (1993, p. 2 citado en Mobus, 2005, p 496). Adicionalmente “la legitimidad es una percepción o suposición generalizada de que las acciones de una entidad son deseables, adecuadas, o apropiadas dentro de algún sistema socialmente construido de normas, valores, creencias y definiciones” Mark C. Suchman (1995, p. 574, citado en Mobus, 2005, p. 496).

Por otro lado, se definió la teoría de la legitimidad desde un enfoque más institucional: “se refiere al grado de apoyo cultural de una organización - la medida en que varias explicaciones culturales establecidas proporcionan interpretaciones de su existencia” Powell y Di-Maggio (1999 citado en Gómez Villegas, 2009).

En ese sentido, así como lo muestra la ilustración 7.1, existen dos tipos de enfoques desde los cuales se puede estudiar la legitimidad. Por un lado, está la *legitimidad institucional*, que tiene que ver con el papel que juegan las presiones externas sobre la información presentada de acuerdo con un conjunto de creencias constitutivas de la colectividad. Por el otro, está la *legitimidad estratégica*, por la cual muchas organizaciones revelan información voluntaria como gestos simbólicos y manipuladores con el fin de obtener la condición de legitimidad ante el público de interés, como forma de responder al contrato social⁶.

⁶ El contrato social es un acuerdo interno entre varios individuos de una sociedad, donde se acepta realizar varias acciones socialmente deseadas, a cambio de la aprobación de sus objetivos, otras recompensas y su supervivencia final en el caso de las entidades que buscan legitimarse (Husillos Carqués, 2020)

Ilustración 7.1 Perspectivas de legitimación



Fuente: Elaboración propia a partir de Suchman en (Mobus, 2005) y Husillos Carqués (2020)

En conclusión, desde el punto de vista estratégico y dinámico, los gerentes deben trabajar por obtener, mantener y reparar una legitimidad que asegure el estatus de la organización ante la sociedad. Desde el punto de vista institucional y generalizado, es la sociedad quien mirando hacia adentro de la organización establece las condiciones para su legitimación en el colectivo.

Por lo adicional, las prácticas de divulgación de las organizaciones están determinadas por el contexto en que se encuentran. En ese sentido, las empresas le apuntan a producir información de carácter social que sea congruente con los valores y normas sociales, ambientales, económicas y políticas para legitimar sus acciones y justificar su existencia continua (Guthrie y Parker, 2012).

En esta búsqueda de legitimidad, las organizaciones se sirven de la divulgación de información por medio de la contabilidad para reafirmar con el colectivo la construcción social a la que se debe la organización. Así mismo, la contabilidad interviene la realidad de las sociedades porque habitúa ciertas prácticas organizacionales dentro de su contexto por medio de sus informes, legitimando las actuaciones de la organización (Cuevas *et al.*, 2013).

Es decir, dentro de este proceso de legitimación organizacional, la contabilidad juega un papel fundamental, y esto se debe a que actúa como una institución que brinda confianza a los agentes al simplificar hechos económicos más que por sus características de objetividad, exactitud,

eficiencia y eficacia. Bajo esta perspectiva, la contabilidad tiene un rol contextual y organizacional como institución⁷, por lo que esta brinda confianza a los agentes facilitando su interacción.

Hoy día, muchas organizaciones han utilizado la divulgación de información externa y voluntaria con el fin de legitimar su actuar frente a la sociedad. De una forma estratégica buscan que sus actuaciones (aunque no sean verdaderas) sean aprobadas por la colectividad por medio de informes contables que tienen un contenido económico, político, social y ambiental. Es el caso de informes de Responsabilidad Social, Desempeño Social y Ambiental, GRI⁸, Balance Social o Informes de Gestión, que han ayudado no solo con su proceso de legitimación sino con el cumplimiento ante entes reguladores del tema. Por lo que las organizaciones se encuentran inmersas en diferentes presiones —por un lado, sanciones de tipo reglamentarias y de censura pública y por el otro lado, pérdida de legitimidad— este tema toma auge por estos días.

Por el contrario, la divulgación de información obligatoria limita a la organización en la representación real de lo que sucede en su interior en materia social y ambiental. Informes de carácter obligatorio como los financieros, y de otro tipo como los ya mencionados, inducen a las organizaciones a hacer divulgaciones más positivas de lo real, pero se requiere de revelaciones más amplias y reales, que aunque a veces no sean tan positivas, no afectarán la legitimidad de la organización, puesto que tienen aprobación de la sociedad (Mobus, 2005). Por lo anterior, muchas organizaciones invierten más en legitimarse ante su público, quien pone las condiciones de legitimación organizacional, por medio de la presentación de informes de carácter obligatorio y no mediante verdaderos programas sociales y ambientales. Se interesan en informar, por ejemplo, que se trabaja en el bienestar laboral (porque el informe específico lo exige) aun cuando no existan verdaderos programas que beneficien a los empleados.

Las ESAL son un ejemplo claro de aplicación de acciones de legitimación, pues ellas subsisten no tanto por su eficiencia económica, sino porque a raíz de la confianza que han creado en su entorno y en el colectivo —generada por sus prácticas habituales de interacción humana y esfuerzo mutuo—, se manifiestan institucionalmente como estructuras históricas y contextuales (Gómez Villegas, 2009).

⁷ Institución entendida en esta literatura como un conjunto de normas sociales que responden a las necesidades humanas (Cuevas et al., 2013, p. 94)

⁸ *Global Reporting Initiative*, estándar para controlar los avances o grado de cumplimiento de iniciativas Responsabilidad Social Corporativa, pero también para compararla con otras organizaciones.

Por lo adicional, el carácter social de las entidades sin ánimo de lucro les permite tener vigencia y legitimidad ante la sociedad, sin embargo, deben tener cuidado porque es la misma sociedad quien puede deslegitimar las acciones de este tipo de entidades. Por esta razón, los informes contables juegan un papel preponderante en el proceso de legitimación, pues son ellos quienes dan cuenta no solo del cumplimiento de los objetivos de la organización, sino de aspectos políticos, económicos y sociales de su entorno, a quienes no han sido participes de su operación y que a su vez validan las acciones de la entidad.

7.2 Teoría del *accountability*

El vocablo *accountability* es de origen inglés y se deriva de *account* (cuenta, informe, tener cuenta de algo, registro financiero, entre otros), sin embargo, aún no se cuenta con una definición exacta sobre este término en castellano, más que su aproximación “rendición de cuentas” (Sánchez G., 2014).

Al respecto autores como Villanueva (2000), Ugalde (2002), Schedler (2007), en Sánchez G., (2014) han concluido que los términos más usados y que hacen alusión al *accountability* son “transparencia”, “responsabilidad” y “rendición de cuentas”. Estos aseguran que el *accountability* es una herramienta que asegura el desempeño organizacional y condiciona los procesos de trabajo en su interior, y que ha existido desde antes que hubiera un sujeto al que se rindiera cuentas, por ello, la redefinición del concepto.

Desde la perspectiva de la rendición de cuentas, la más aceptada entre los académicos, *accountability* se define como una obligación permanente de parte de quien ostenta el poder o la dirección de una entidad (agentes), hacia quienes cedieron el poder (principales de la información), de divulgar e informar sobre sus acciones dentro y fuera de la entidad. Que dentro del sistema contable se convierten en subsistemas que interactúan entre sí; los agentes suministran información de su gestión a los principales, quienes evalúan constantemente su desempeño a cambio del poder que depositan en ellos, además de los recursos dados.

Por lo adicional, la rendición de cuentas tiene características específicas como las de ser amplia, transparente, obligatoria, estricta y sancionable (en el sentido que limita el actuar de quien ostenta el poder o agente, dando libertad a los principales de imponer sanciones), que resultan útiles a la hora de blindar a una organización de legitimidad ante la sociedad.

Desde la perspectiva de la transparencia, el *accountability* es visto como una condición necesaria para que la rendición de cuentas y el cumplimiento de la ley sea una realidad, porque por medio de la difusión de información, los diferentes usuarios observan que las acciones y decisiones tomadas están acordes a lineamientos sociales y legales (Sánchez G., 2014), lo cual aplica sobre todo a entidades gubernamentales y divulgación de información pública. Cabe aclarar, que existe información que no es suficiente para principales, pues hay variables del entorno que no se tienen en cuenta en los informes, lo que posiblemente no permita evaluar la gestión del agente – gestor (Sunder, 2005). Dentro de esta perspectiva se analizan conceptos como la *transparencia focalizada* para subrayar la información que se está brindando a los usuarios de la información, con el fin de hacerla útil, reveladora y significativa.

Por último, desde la perspectiva de la responsabilidad —no como una obligación, sino como la conciencia misma y el involucramiento personal en lo que se debe revelar al público—, la *responsabilización* responde a iniciativas del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), quienes buscaron darle el sentido de responsabilidad al vocablo *accountability*, pero se alejaron de la rendición de cuentas. Esta perspectiva fue emergente para el campo organizacional dentro de la comunidad científica ya que no aporta al constructo del vocablo *accountability* como rendición de cuentas y transparencia.

En conclusión, estas tres perspectivas son la forma amplia de definir el *accountability*, pero de predominancia se encuentra la rendición de cuentas y la transparencia, en consecuencia, para este trabajo se tomará la rendición de cuentas como base teórica para fundamentar la divulgación de información de las entidades sin ánimo de lucro y como característica principal de esta divulgación, la transparencia.

La rendición de cuentas en las entidades sin ánimo de lucro se refiere a la obligación que estas compañías tienen como responsables sociales de responder en primera instancia a quienes, a partir de su confianza, sustentan y legitiman la organización; y, en segunda instancia, ante las entidades reguladoras, como cumplidores de la ley ante estas entidades y ante la sociedad en general que constantemente está evaluando el comportamiento de la entidad. Así la ilustración 7.2 resume el marco teórico de divulgación de información en las ESAL.

Ilustración 7.2 Marco teórico para la divulgación de información en las ESAL



La revelación de información en las ESAL ha estado marcada por un atraso debido a los altos costos que genera dentro de estas organizaciones la elaboración de información adicional a la que están obligadas, el poco interés que produce elaborar este tipo de información y la concepción de que el aumento de la rendición de cuentas no es necesario en un sector que funciona, por definición, “por el bien público”. Sin embargo, como se recalcó en el acápite anterior de legitimación, la revelación de información adicional a la obligatoria se hace necesaria no solo para el proceso de aprobación social, sino para enriquecer la rendición de cuentas ante las partes interesadas.

En un estudio realizado sobre sostenibilidad y generación de informes en las entidades sin ánimo de lucro en Estados Unidos, se llegó a la conclusión de que tienen la obligación de dar cuenta de su actuar e impacto ambiental, social, económico y cultural tanto negativo como positivo, realizándolo por medio de informes que evalúen el rendimiento y la sostenibilidad de la entidad (Jones y Mucha, 2014). La elaboración de informes de sostenibilidad no solo contribuye con aumentar la rendición de cuentas y la transparencia para las partes interesadas y comunidad en general, sino que contribuye tanto con la gestión de estas organizaciones como con la generación de valor para el sector sin ánimo de lucro.

Ahora bien, las características de la revelación de información en las ESAL responden a las variables del contexto donde interactúen; valores, costumbres, marcos legales y sociales, demarcando la forma como estas entidades producen información, que no solo responde a intereses internos de gestión, sino a intereses externos propios del contexto social.

En suma, es claro que las ESAL por temas de legitimación ante la sociedad y rendición de cuentas deben divulgar información con ciertas características para ser valedera ante las partes interesadas, y esta a su vez depende del contexto en el que se encuentre la entidad, pero ¿qué tipo de información requiere revelar una Entidad sin Ánimo de Lucro?

A continuación, se desarrollan los conceptos de información financiera y no financiera como parte central de información contable a revelar en las Entidades con y sin Ánimo de Lucro, haciendo gran énfasis en las últimas.

7.3 Información financiera

La información financiera es definida por Fama, (1980); Watts y Zimmerman, (1986) Coase, (1990); y Sunder, (1997, 2002) en Gómez Villegas, M. (2009) como el resultado de procesos y arquetipos que buscan representar o dar cuenta de la realidad económica en las organizaciones y los mercados. Así mismo, como un recurso económico (escaso y costoso) que provee señales relevantes y confiables para la toma de decisiones de los agentes, una visión crítica del modo de ver la contabilidad como herramienta de gestión entre otras.

Sin embargo, bajo una visión economicista, el marco conceptual de la información financiera se circunscribe de cierta manera a las ESAL, pues se refiere a entidades que generan utilidades donde la información financiera es crucial para la toma de decisiones de sus principales usuarios, los inversionistas. Bajo este marco conceptual, el entorno social, económico y legal condiciona la información financiera y sus objetivos, cambiando de igual manera las necesidades de los usuarios de la información.

La economía de mercado es un factor clave para el desarrollo de los objetivos de la información financiera. A partir de los conceptos de este modelo —como la propiedad privada, decisiones económicas dispersas, individuos racionales e incertidumbre—, la cuantificación e interpretación de los hechos económicos se hace de manera imprecisa, por ejemplo, la valoración de un activo intangible, pero es aceptada por la utilidad que fomenta dicha información a los *stakeholders* o usuarios de la información.

La información financiera por su parte posee características únicas dentro del modelo de mercado, que la hacen útil para la toma de decisiones. Estos distintivos se encuentran agrupados en dos características cualitativas esenciales. En primer lugar, la *fiabilidad*: imparcialidad, objetividad, verificabilidad, integridad y representación fiel; y, en segundo lugar, la *relevancia*: identificabilidad, claridad, comparabilidad y sustancia sobre forma. Dichas características se redefinen dependiendo de las necesidades de los usuarios y de restricciones de oportunidad, razonabilidad y economicidad (AECA, 2012).

A raíz de la globalización de la economía del siglo XXI, la cual trajo consigo la integración de mercados, estandarización de productos, competitividad internacional, homogenización de demandas nacionales, internacionalización de bolsas, entre otros, la contabilidad y la información financiera pretenden convertirse en el lenguaje global de los negocios (Arroyo, 2011). Por esta razón, el modelo contable promovido por el IASB se posiciona a nivel mundial para hacer la información homogénea y consistente en un mercado global, dando vida a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

En consecuencia, muchos sectores y organizaciones a nivel mundial han adoptado el modelo IASB con el fin de dar utilidad a su información financiera, aún sin estar inmersos en el mundo financiero y bursátil para el que fueron creados estos estándares. Es el caso de MIPYMES, entidades gubernamentales, entidades sin ánimo de lucro, entre otras, que han incurrido en altos costos para homogenizar su información financiera con la del modelo global, modelo con estándares que dejaron de lado las realidades contextuales de estos sectores y países (Gómez, 2016).

7.4 Información no financiera

La información no financiera ha sido definida por el FASB⁹ en 2001 como “... aquella que no está reflejada en los estados financieros tradicionales (Balance y Cuenta de Pérdidas y Ganancias), pudiendo comprender: información revelada con carácter obligatorio (informe de auditoría; hechos relevantes) e información de carácter voluntario (comentario de directivos)” (Malgioglio et al., 2012, p. 2). Se adiciona, además, que esta información debe capturar conceptos del negocio no tratados en los estados financieros tradicionales.

Sin embargo, este concepto ha sido ampliado por la necesidad de las organizaciones de ser aceptadas y legitimadas ante la sociedad. La divulgación de información no financiera o información cualitativa se hace hoy día de forma voluntaria y puede o no aparecer cuantificada en memorias u otros documentos, con el fin de generar valor y transparencia al usuario de la información, Giner y Mora, (2002); Larrán y García Mecca, (2004) en Malgioglio et. Al (2012).

Esta información no financiera permite identificar riesgos para la sostenibilidad y aumentar la confianza de socios, consumidores, accionistas y sociedad, ya que facilita la

⁹ FASB - *Financial Accounting Standard Board* ahora IASB - *International Accounting Standards Board*

comprensión de la organización y de sus negocios, además de contribuir en la medición, gestión y supervisión del rendimiento de las compañías (Fuster y Ortiz, 2019, p. 40).

Por lo adicional, Perales, (2018, p. 144) conceptúa que “la información no financiera es necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del grupo, y el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones medioambientales y sociales”. Las empresas divulgan información no financiera con el fin de complementar la información financiera básica y dotar dicha información de transparencia, veracidad, realidad, fiabilidad y certeza de forma cualitativa.

Pero ¿Qué tipo de información no financiera están produciendo las organizaciones alrededor del mundo?, al respecto autores como Fuster y Ortiz, (2019); Ortiz Martínez y Marín Hernández, (2016); Perales, (2018), han identificado la información no financiera más producida, revelada y relevante en las organizaciones:

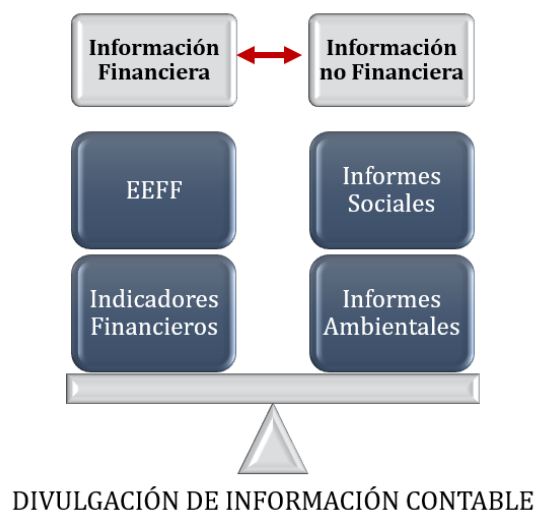
- *Sobre cuestiones ambientales:* temas relacionados a los impactos (presentes y futuros) que la organización tiene sobre emisión de gases, contaminación, reciclaje, gestión de residuos e indicadores de mejora.
- *Sobre cuestiones sociales:* temas relacionados con los impactos en la sociedad, diálogos con las comunidades cercanas y medidas adoptadas para garantizar la protección y el desarrollo de esas comunidades.
- *Sobre cuestiones relativas al personal:* todo lo relacionado con los acuerdos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), condiciones laborales, derechos de trabajadores y sus sindicatos, indicadores laborales e igualdad de género.
- *Sobre cuestiones de Derechos Humanos:* temas relacionados a la prevención de la vulneración de los Derechos Humanos.
- *Sobre cuestiones de la lucha contra la corrupción y el soborno:* temas relacionados con su prevención.

Ciertamente, las organizaciones hoy en día preparan informes de información no financiera bajo diferentes estándares y prácticas de revelación existiendo una heterogeneidad en la información revelada, esto es evidenciado por (Ortiz y Marín, 2016). Existiendo informes de Responsabilidad Social Empresarial, informes de sostenibilidad, informes de gobierno corporativo, informes de gestión, informes de desempeño social y ambiental y balances sociales, entre otros, que de no emitirse en coordinación con informes de información financiera, se pierde la relación entre los dos tipos de información y es muy difícil lograr esa

transparencia, veracidad, realidad, fiabilidad y certeza de la información contable en las organizaciones y la confianza de los grupos de interés.

En conclusión, como se muestra en la ilustración 7.3, la divulgación de información contable en las organizaciones debe tener un equilibrio y sobre todo una relación y dependencia de informes de carácter cuantitativo y cualitativo, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios de la información, tanto financiera como no financiera, sobre todo en entidades que requieran mayor legitimación y confianza de parte de sus partes interesadas, es el caso de las entidades sin ánimo de lucro.

Ilustración 7.3 Complementariedad de la información contable



7.5 Ventajas y desventajas de la información financiera y no financiera

A nivel internacional se ha discutido sobre la utilidad de la información contable en las entidades sin ánimo de lucro para las necesidades de los diferentes usuarios de dicha información. Sin embargo, la información contable y financiera por lo adicional posee ventajas y desventajas a la hora de dar cuenta de la gestión, cumplimiento de objetivos, eficiencia organizacional, entre otros objetivos de la información, no solo en las ESAL sino a nivel organizacional.

Ventajas información financiera

Existen autores que defienden y ven grandes ventajas en la elaboración y presentación de información financiera en las organizaciones. Además, organizaciones a nivel mundial que han promovido la estandarización de normas para elaboración y presentación de información, pues la utilización de estándares internacionales de información financiera no solo unifica los procesos de elaboración y presentación de informes de índole financiero para hablar el mismo idioma entre las organizaciones a nivel mundial, sino que aumentan la calidad de la información y la competitividad organizacional.

Autores como Bellostas et al., (2006) opinan que la información financiera es útil para la rendición de cuentas y diversas tareas de gestión económico – financiera debido a la emisión de normas contables de adaptación dirigidas a las entidades no lucrativas que les permiten mostrar resultados y ejercer un control financiero, entre otras actividades de gestión.

La información financiera, adicionalmente, tiene cualidades como la fiabilidad, oportunidad y relevancia para la toma de decisiones (Reheul et al., 2014). En este sentido, contribuye a mitigar problemas de agencia como la asimetría de información entre agentes. Los informes financieros elaborados de conformidad con las cualidades de la información financiera son la herramienta adecuada de comunicación entre las entidades sin ánimo de lucro y las partes interesadas, además de ser de gran utilidad para usuarios internos y externos, aseguran Ramos y Klann, (2019)

La revelación de información financiera en las ESAL para ser de calidad aún necesita reforzar cualidades como: pertinencia, representación fiel, comparabilidad, verificabilidad, oportunidad y comprensibilidad, contribuyendo a disminuir acciones oportunistas en la gestión.

Sin embargo, para que esta información satisfaga los intereses de los usuarios en las entidades sin ánimo de lucro, debe ser capaz de proporcionar información sobre la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por estas organizaciones, ser soporte de evaluación de la gestión de administrativos y directivos, y dar cuenta de su labor social y ambiental. Dado que tal información no puede ser suplida en los informes convencionales, es importante la elaboración y presentación de información no financiera.

Desventajas información financiera

Varios autores han identificado algunas de las limitaciones de la información financiera, uno de ellos, Ballwieser, puso de manifiesto que la información financiera tenía un fin: proporcionar bases para la toma de decisiones y mostrar la administración de la organización a usuarios

actuales y potenciales. En ese sentido, este autor duda de que la información financiera cumpla estos objetivos y enlista una serie de limitaciones como que la información segmentada presenta dificultades de materialidad, lo que evita hacer juicios informados sobre la empresa en su conjunto. Con esta información no se comprende mejor el desempeño de la empresa; no evalúa perspectivas de futuros flujos de efectivo netos; dificultades en el reconocimiento de intangibles, decisiones basadas en las medidas de riqueza fundadas en mercados imperfectos, diferencias entre el valor de mercado y el valor contable, entre otras (Ballwieser, 2004).

Por su parte, Arya y Mittendorf, (2015) y Fernández y Barbei, (2006) toman del proceso de la información contable y el subproceso de la descripción de los hechos donde se presentan falencias en cuanto a la medición, de las cuales destacan tres: la selección de propiedades relevantes del fenómeno, la definición de la unidad de medida y la selección de los instrumentos de la medición, todos ellos, sujetos a la subjetividad de los preparadores y sus fines, lo cual induce a tomar decisiones poco acertadas.

Otras desventajas de la información financiera también fueron tratadas por Miguel Villacorta en su trabajo *Alternativas para mejorar las propuestas de marco conceptual contable*. Villacorta destacó: la imposibilidad de alcanzar con una única estructura finalidades diferentes —como la fiscal, la mercantil, rendición de cuentas y ofrecer información adecuada a un conjunto de usuarios—; la información carece de relevancia y fiabilidad; la rendición de cuentas carece de prudencia y valoración histórica; dificulta la toma de decisiones pues la información no alcanza a ser oportuna, comparable y predictiva; la normativa contable tiene marcos diferentes lo que limita aún más la información contable y financiera (Villacorta, 2012).

Estas desventajas ocurren en todo tipo de organizaciones a nivel general, sin contar las nuevas limitaciones que trajo la implementación de estándares internacionales de información financiera a PYMES o sectores alejados de lógicas capitalistas. Para el caso colombiano, autores como Ferrer De La Hoz (2013) y Rendón et al., (2013) concluyen que el proceso de convergencia en Colombia ha estado marcado por dificultades locales, ya que no tiene en cuenta ni el contexto ni los objetos sociales de las organizaciones colombianas. A pesar de este obstáculo, se ha promocionado como un sistema que aumenta la competitividad y la calidad de la información, que para el sector solidario en temas de aportes sociales, capital mínimo irreductible e información para los donantes se ha quedado rezagada, además de las múltiples interpretaciones presentadas en las NIIF que adaptaron para cooperativas.

Adicionalmente, la información financiera en las entidades sin ánimo de lucro también tiene desventajas, Gilkeson (2007) presenta un claro ejemplo de una de las limitaciones del marco contable actual en las entidades sin fines lucrativos, el poco control que se puede ejercer sobre la gestión de los ejecutivos en casos no deseados en los que toman recursos de los donantes. Por su parte, Arya y Mittendorf (2015) hacen hincapié en las limitaciones de la información financiera para medir el rendimiento de una organización, así como la gestión de los ejecutivos en organizaciones sin fines lucrativos incentivando actos no deseados para estas entidades.

Diferentes estudios sobre la divulgación de información en ESAL a nivel mundial, han llegado a valiosas conclusiones. Por un lado, Reheul et al. (2014) identificaron que, en las entidades sin ánimo de lucro en Bélgica, existe un desfase de información financiera debido a la regulación local, lo que disminuye la utilidad y oportunidad de la información. En Washington Szper y Prakash (2011), los usuarios de la información financiera de fundaciones no tienen en cuenta índices financieros del *Clarity Navigator*¹⁰ pues no hablan de la eficacia organizativa; ellos donan recursos por recomendaciones, familiaridad y formalidad de las organizaciones en otros medios.

Sin embargo, los problemas en la divulgación de información no financiera no son simplemente de los órganos reguladores, del tamaño, contexto o tiempo de creación de la organización, ni siquiera de la imposibilidad de adaptarse a las normas contables vigentes, debido a que según González y Cañadas, (2005), existe una predisposición de los gestores a realizar otro tipo de estado financiero, a pesar de la importancia de su realización. Pues, los actuales estados financieros no muestran la imagen fiel de la entidad, no presenta una información clara de los recursos aplicados en cada servicio, además de que la cuenta de resultado no es un buen indicador de la gestión de estas entidades.

Ventajas información no financiera

Las ventajas de la elaboración y presentación de información no financiera han sido estudiadas y evidenciadas en la práctica por diferentes autores. No solo en las entidades sin ánimo de lucro sino a todo nivel organizacional, su revelación representa el reconocimiento de la organización

¹⁰ Entidad de los Estados Unidos, encargada de regular y reportar información de tipo financiero de las entidades sin ánimo de lucro de carácter benéfico (Szper y Prakash, 2011).

y el impulso del sector en el que actúe la organización, generando entre los usuarios de la información confianza y transparencia, entre otras ventajas.

En una investigación de Malgioglio et al., (2012), se resalta la importancia de la información no financiera para la toma de decisiones. Debido al aumento de la revelación de información adicional a la de los estados financieros y la demanda de esta información por los diferentes usuarios, el autor analiza la divulgación de informes no financieros como las “Memorias de Sostenibilidad” y los “Informes de Gobierno Corporativo” para el caso de la Unión Europea y Estados Unidos, concluyendo que existe una dispersión normativa en este tipo de información que cada vez toma mayor protagonismo.

Por otro lado, Perales (2018) resalta la importancia de la divulgación de información no financiera para efectos de una mayor transparencia y otras cualidades de la información para entidades sin ánimo de lucro españolas. Por lo tanto, tras la expedición del decreto Ley 8/2017 en España, quedan obligadas a divulgar cierta información no financiera que será de gran utilidad para diferentes usuarios de la información.

Existe gran variedad de informes de contenido no financiero, con información cualitativa como cuantitativa, lo que enriquece aún más la divulgación de esta información. En ese sentido, las ESAL han visto la necesidad de informar a sus partes interesadas sobre el uso de los recursos otorgados y sobre su labor social (Tooley y Hooks, 2020), valiéndose de diferentes informes como de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), sostenibilidad, gobierno corporativo, informes de gestión, informes de desempeño social y ambiental y balances sociales, para lograr legitimar sus acciones ante la sociedad.

En Latinoamérica, es creciente la divulgación de información no financiera, sobre todo por medio de informes de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), pues los grupos de interés cada vez más exigen la revelación y verificación de dicha información. En una investigación de García Benau, Sierra García y Zorio, (2014) se evidenció una creciente presentación de informes de RSC así como informes de su aseguramiento, siendo Brasil el líder a nivel latinoamericano en la realización de estos informes, ratificando la importancia que ha tomado este tipo de presentación de información.

Por ejemplo, una alternativa que cada vez se hace más fuerte sobre todo para entidades de la Economía Solidaria, es el modelo de Balance Social. En 2003, Argentina estudió un modelo de Balance Social Cooperativo Integral (Fernandez y Geba, 2002). En el año 2008, en Colombia se

incorporó un modelo aplicado para las cooperativas en Antioquia que vieron la necesidad de un Sistema de Información Social Cooperativo (Zabala, 2008), sin dejar de lado modelos más sofisticados como el de la OIT, el GRI (*Global Reporting Initiative*), el Modelo de Balance Social y Comunicación de la Empresa a la Sociedad del Grupo de estudios brasilero Ethos (ETHOS, 2002) y la propuesta de Balance Social para cooperativas españolas. Estos Balances funcionan como informes de gestión por los principios del cooperativismo en el mundo, que no solo muestran información cualitativa del actuar social de una organización, sino también cuantitativa en algunos casos.

Desventajas información no financiera

A pesar de traer beneficios para las organizaciones, la elaboración y presentación de información no financiera también presenta ciertas desventajas o debilidades tanto para entidades con ánimo de lucro, como sin ánimo de lucro.

En el caso de las ESAL, un sector que ha tenido poco desarrollo en cuanto a marcos contables y regulación de divulgación de información, preexisten aún más estas desventajas de la información no financiera. Ortiz Martínez y Marín Hernández, (2016) destacan desventajas tanto en el proceso de elaboración de información no financiera como en su presentación. Estos autores explican que principalmente la entidad debe hacer una evaluación de costo-beneficio, debido a que la elaboración de información no financiera es costosa. Por otro lado, identifican que existe una heterogeneidad en el proceso de elaboración al existir diferentes prácticas y estándares de elaboración, lo que dificulta el control y verificación de dicha información.

Dentro de las desventajas de la información no financiera también destacan temas como la efectividad de la información al no estar delimitada, relevancia y relación con la información financiera presentada por la entidad y el hecho de que el tamaño de la organización influye en la presentación de información no financiera, dejando relegadas a organizaciones de menor tamaño y por su puesto sus usuarios de información.

Por ejemplo, en una investigación realizada en Escocia, sobre la contribución que tiene la divulgación de información adicional de tipo no financiero a los usuarios de la información de entidades sin ánimo de lucro, específicamente instituciones religiosas - iglesias, Tooley y Hooks, (2020) llegan a la conclusión de que es más el costo de su elaboración que su aporte, pues dichos usuarios prefieren una revelación voluntaria de esta información en las notas a las cuentas de los estados financieros.

Finalmente, la revelación de información no financiera viene tomando mayor fuerza en diferentes organizaciones y sectores, que se han encontrado con diferentes estándares de elaboración de información cualitativa y una ausencia de regulación en muchos países, lo que ha dificultado la puesta en marcha pues no se cuenta con los recursos en dichas organizaciones. Sin embargo, si se pone en una balanza los beneficios que trae su divulgación versus el costo, sin duda una organización debe hacer el esfuerzo de presentar no solo información financiera obligatoria, sino información no financiera de carácter voluntaria con el fin de fortalecer los lazos de confianza entre las partes interesadas.

Tabla 7.1 Ventajas y desventajas de la información financiera y no financiera.

	INFORMACIÓN FINANCIERA	INFORMACIÓN NO FINANCIERA
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene cualidades como la fiabilidad, oportunidad y relevancia para la toma de decisiones - Útil para la rendición de cuentas y diversas tareas de gestión económico – financieras - Las NIIF aumentan la competitividad organizacional y la calidad de la información - Herramienta de comunicación entre las ESAL y las partes interesadas, sobre todo en el control y manejo de recursos otorgados - Emisión de normas de información financiera específicas para ESAL, que permiten actividades de rendición de cuentas, gestión y control 	<ul style="list-style-type: none"> - Su revelación aumenta la legitimación de la organización ante la sociedad - Explica al amplio grupo de partes interesadas el uso de los recursos y los beneficios sociales proporcionados - Su revelación genera confianza y transparencia en los usuarios de la información - Mezcla información cualitativa y cuantitativa - Su divulgación, fortalece la imagen de la organización y el sector en general - Existen diversas tendencias de divulgación

DESVENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> - La información segmentada presenta dificultades de materialidad - Incomprensión del desempeño organizacional - No deja hacer juicios informados sobre la empresa en su conjunto - No evalúa perspectivas de futuros flujos de efectivo netos - Dificultades en el reconocimiento de intangibles - Decisiones basadas en medidas de riqueza fundadas en mercados imperfectos - Diferencias entre el valor de mercado y el valor contable - La medición es subjetiva - la normativa contable tiene marcos diferentes lo que limita aún más la información financiera - Las NIIF no tienen en cuenta el contexto y los objetos sociales de las organizaciones - Poco control de la gestión de gestores de las ESAL - La cuenta de resultado no es un buen indicador de la gestión en las ESAL 	<ul style="list-style-type: none"> - Información costosa – requiere de una evaluación costo – beneficio - Al no estar delimitada, no es efectiva - Su presentación se hace en diferentes documentos - Si se hace de forma independiente a los informes de información financiera, no se encuentra relación - Heterogeneidad en el proceso de elaboración - Es revelada por la presión que generan los grupos de interés - Existen diferentes prácticas y estándares de elaboración - Supervisión externa no obligatoria - Solo entidades de gran tamaño están en capacidad de elaborar y presentar este tipo de información
--------------------	---	--

Ahora bien, dichas las ventajas y desventajas que presentan las organizaciones a nivel mundial en la elaboración y presentación de información financiera y no financiera, es necesario hacer una caracterización de las entidades sin ánimo de lucro con el fin de abordar temas específicos como su concepto, los tipos de ESAL en el mundo y a nivel nacional y sus usuarios de la información, para con ello abordar sus necesidades de información según varias investigaciones encontradas.

7.6 Entidades sin ánimo de lucro

A nivel internacional, las entidades sin ánimo de lucro tienen un papel preponderante en el ámbito económico y social de muchos países, teniendo un gran crecimiento en las últimas

décadas, lo que les ha permitido posicionarse como entidades importantes para el desarrollo de un país. Lo anterior debido a su rentabilidad social y a la forma como están abordando las problemáticas sociales de una comunidad, lo que ha permitido que muchos Estados deleguen gran parte de su actuar social a estas entidades, financiando de esta forma sus actividades y llegando a más personas.

Las entidades no lucrativas privadas (ENL) viven un proceso de expansión en los países desarrollados, alcanzando una alta rentabilidad social y probablemente más flexibilidad y creatividad que el sector público, dado que éste no puede prever y controlar todas las necesidades sociales. Lo anterior unido al deseo de romper el monopolio del estado en temas sociales, han hecho que estas entidades proporcionen una gran variedad de servicios a amplios grupos de población que hasta hace poco tiempo eran exclusivos del Estado. (González y Cañadas, 2008, p. 229)

Sin embargo, las entidades sin ánimo de lucro a pesar de que son creadas para servir y brindar bienestar a la sociedad, también han servido para promover fraudes de todo tipo; se convierten en focos de atención de estafadores y tramposos para desviar recursos, lavar activos, malversar fondos, evadir impuestos, entre otros (Arshad et al., 2015). Es por ello, por lo que las entidades sin ánimo de lucro vienen perdiendo su credibilidad y confianza en la sociedad. Debido a esto, estudiosos de la economía social y solidaria y diferentes investigadores alrededor del mundo, vienen discutiendo sobre las medidas de control y gestión, y sobre la divulgación de información a las partes interesadas de este tipo de entidades.

7.6.1 Concepto

Ahora bien, las entidades sin ánimo de lucro a nivel internacional han sido definidas por dos corrientes dominantes: la europea y la anglosajona, que, aunque de algún modo divergentes, han tratado de llegar a un consenso y converger en varios puntos. Sin embargo, hay un gran camino por recorrer para llegar a un concepto unívoco sobre el tema.

La corriente europea, promovida sobre todo desde el Centre International de Recherche et d'Information sur l'Économie Publique, Sociale et Coopérative (CIRIEC), establece una delimitación conceptual debido a que su foco es el tercer sector. El cual está caracterizado por las organizaciones de tipo mutualista donde hay una finalidad de servicio antes que el lucro,

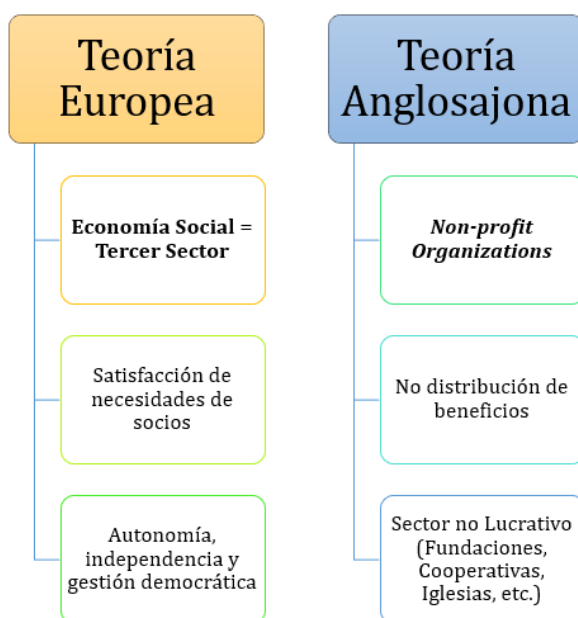
autonomía e independencia de poderes públicos o privados, gestión democrática, primacía de las personas y del trabajo sobre el capital en el reparto de las rentas (Chaves et al., 2008).

Por otro lado, dentro de la corriente anglosajona, promovida principalmente Estados Unidos y la Universidad John Hopkins, con literatura del *non-profit sector* o del *non-profit organization*, se incluyen tanto las entidades del tercer sector (organización formal, privada, no lucrativa, con autogobierno y con participación voluntaria) como lo son las fundaciones, congregaciones religiosas, asociaciones, entre otras, diferenciándose de la visión democrática del tercer sector de la visión europea, pero ampliando la perspectiva a las otras entidades sin ánimo de lucro.

En conclusión, estas teorías se han enfocado en la Economía Social o tercer sector (europea) y la no distribución de excedentes (anglosajona). Sin embargo, según Mejía Niño (2017), se habla del tercer sector (*primer sector*: economía pública y *segundo sector*: economía capitalista) indistintamente a qué tipo de organización se vaya a referir, bien sea entidades mutualistas o fundaciones. Lo que sí es claro, es que para lograr una mayor atención en este sector de parte de los Estados para direccionar políticas públicas, entes reguladores y sociedad en general, se debe llegar a un concepto generalizado que contenga las diferentes perspectivas.

A continuación, la ilustración 7.4 recoge las dos teorías existentes sobre la conceptualización de las entidades sin ánimo de lucro.

Ilustración 7.4 Teorías sobre el concepto entidades sin ánimo de lucro



Fuente: Elaboración propia basado en Jimenez Escobar y Morales Gutierrez (2008)

7.6.2 Características y tipos de ESAL

Como se mencionó en el anterior acápite, dependiendo de la teoría desde la que se analicen las entidades sin ánimo de lucro se encontrarán unas características específicas de este sector. A continuación, una síntesis de estas características:

La Comisión Científica del CIRIEC-España propone definir la Economía Social como:

Conjunto de empresas privadas creadas para satisfacer las necesidades de sus socios a través del mercado, produciendo bienes y servicios, asegurando o financiando y en las que la distribución del beneficio y la toma de decisiones no están ligadas directamente con el capital aportado por cada socio, correspondiendo un voto a cada uno de ellos (Chaves, 2001, p. 13).

Dentro de la Economía Social se incluyen ESAL productoras y de servicio (no de mercado privado, no controladas por las Administraciones Públicas y no destinados a la venta para determinados grupos de hogares), cuyos recursos proceden principalmente de contribuciones voluntarias efectuadas por los hogares en su calidad de consumidores, de pagos de las administraciones públicas y de rentas de la propiedad (Radrigán et al., 2012).

En la literatura anglosajona se caracterizan las entidades sin ánimo de lucro como organizaciones formales con objetivos establecidos: Privada, institucionalmente separada del Sector Público; No lucrativa, lo que significa que no puede distribuir beneficios a las personas que controlan la entidad (si se obtienen beneficios se destinan al desarrollo de sus fines o se reinvierten); Autogobierno de la propia entidad, la cual dispone de una regulación propia de sus órganos de gobierno que no pueden estar sometidos a otras entidades, ni públicas ni privadas; y Participación voluntaria en el desarrollo de sus actividades (Radrigán et al., 2012).

Así mismo, basados en las dos teorías conceptuales de las entidades sin ánimo de lucro, autores como Grosso (2013), han clasificado a las ESAL dentro de la Economía Social, así como las Entidades del Tercer Sector, que engloba Las Organizaciones no Gubernamentales (ONG) y organizaciones de la Sociedad Civil.

Por otro lado, Soldevila y Cordobés (2012) clasificaron las entidades sin ánimo de lucro según sus características específicas:

- En función de quien está ofreciendo los servicios no lucrativos: organizaciones públicas no lucrativas u organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro.
- En función de hacia quién se orientan sus servicios: orientadas al cliente, al sector público o a sus miembros.
- En función de a quién van orientados los servicios y el tipo de servicios que ofrecen: servicios en primer lugar a sus miembros, funciones religiosas, objetivos de caridad, servicio al público como salud, educación, artes y otros.
- En función de los servicios que prestan y el tipo de organización en que se formalizan: organizaciones de salud, educación, social, arte y cultura, cooperativas, otros no gubernamentales y otros gubernamentales.
- En función de la actividad realizada: cultura y ocio y asistenciales.

Además de realizar una clasificación teniendo en cuenta los objetivos que la Entidad sin Ánimo de Lucro desarrolle: para *proporcionar servicios*, para *proveer apoyo mutuo* y para *hacer campañas para cambiar situaciones sociales*.

Por otro lado, en un estudio de Ruiz (2015), sobre el control fiscal en las ESAL colombianas, en Colombia se pueden distinguir 14 tipos de entidades sin ánimo de lucro como lo muestra la ilustración 7.5:

Ilustración 7.5 Tipos de entidades sin ánimo de lucro en Colombia



Fuente: Elaboración propia basado en Ruiz P. (2015)

7.6.3 Contabilidad en las ESAL y propuestas de marcos contables

La contabilidad en las entidades sin ánimo de lucro ha estado marcada hasta hace algunos años por un desinterés y con marcos conceptuales de aplicación reducido limitándose a entidades mercantiles. Sin embargo, han emergido varias propuestas a nivel internacional de otro tipo de marcos conceptuales adaptados al objeto social de este tipo de organizaciones, algunos de ellos son trabajos de la *Australian Accounting Research Foundation (AARF)*, la *Ordre des Experts Comptables Françaises (OECF)* y la *Financial Accounting Standards Board (FASB)*, los cuales se alejan de las propuestas continentales europeas y anglosajonas de proteger a acreedores e inversores bursátiles y en pro de las necesidades de las entidades sin fines lucrativos (Villacorta, 2012).

En un trabajo de investigación sobre la contrastación de los diferentes marcos contables internacionales existentes (modelo anglosajón, modelo europeo – continental y propuesta del marco conceptual del IASB/ FASB) para entidades sin ánimo de lucro se llega a la conclusión de que son modelos muy similares a los de entidades lucrativas, pero que por la creciente importancia económica y social de las ESAL se justifica la existencia de reglas específicas que regulen la elaboración de su información contable adaptadas a sus características especiales (Bernal, 2009).

Adicionalmente, McMullin y Skelcher (2018) exponen el modelo de hibridación institucional (que sigue la lógica de sectores públicos, privados y comunitarios) en Francia e Inglaterra, donde se ha estimulado el desarrollo de una mayor diversidad de formas de organización. Este modelo consiste en la interacción entre tres lógicas dominantes en la comunidad, el Estado y el mercado, que se teoriza como el más influyente en el sector no lucrativo.

Otro modelo de información contable encontrado en esta investigación fue el estudio de Priadi y Budiyanto, (2017) en Indonesia donde se estudió el sistema de información contable basado en las normas 45 PSAK que satisfacen los intereses de información contable relevante para los donantes, miembros de la organización, acreedores y otros usuarios que proporcionan recursos. Este modelo propone un reporte integrado entre el informe de la situación financiera, informe de actividades (relación entre transacciones y eventos y uso de los recursos), flujos de efectivo y notas.

Por otro lado, en Australia se adoptan las IPSASB mediante las cuales la norma de contabilidad NIC 1058 “ganancias de las entidades sin fines de lucro” permite a una ESAL reconocer los servicios de voluntariado “si el valor razonable de estos servicios se puede medir fiable” (Tooley y Hooks, 2020, p. 95). Lo anterior porque, otra gran preocupación dentro de las ESAL ha sido el servicio voluntariado, sus contribuciones y la dependencia de algunas ESAL de estos servicios; por lo que, rara vez es reportada esta información a los diferentes usuarios para la toma de decisiones informadas, lo cual reduce el nivel de rendición de cuentas y legitimidad de la organización.

En suma, la contabilidad en las entidades sin ánimo de lucro requiere de la atención de los entes reguladores y de investigadores a nivel mundial. Estas entidades están usando diferentes marcos contables que dificultan el desarrollo del sector a nivel mundial. Las propuestas existentes deben llegar a una convergencia que permita mejorar la rendición de cuentas y su legitimación ante la sociedad y satisfacer tanto necesidades de información como de gestión.

7.6.4 Usuarios de la información en las ESAL

En el contexto de las entidades sin ánimo de lucro, los usuarios de la información juegan un papel importante a la hora de legitimar estas entidades; sin embargo, se requiere ahondar más en el tema con el fin de clasificar a sus usuarios más importantes.

Las entidades sin ánimo de lucro requieren de un tipo de información contable y financiera específica y tienen unas formas de gestión distintas a las entidades con fines lucrativos, debido a la demanda social y al crecimiento del sector. La información financiera y no financiera para los diferentes usuarios de la información de las ESAL, como los son *donantes o suministradores de recursos, beneficiarios, administradores, reguladores, gestores, entre otros*, se hace cada vez más importante para diversas actividades que se relacionan con la economía social, como la gestión, regulación, aporte, rendición de cuentas, cumplimiento de presupuestos, beneficio social, etc. Esta información es necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación financiera, así como el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones medioambientales y sociales.

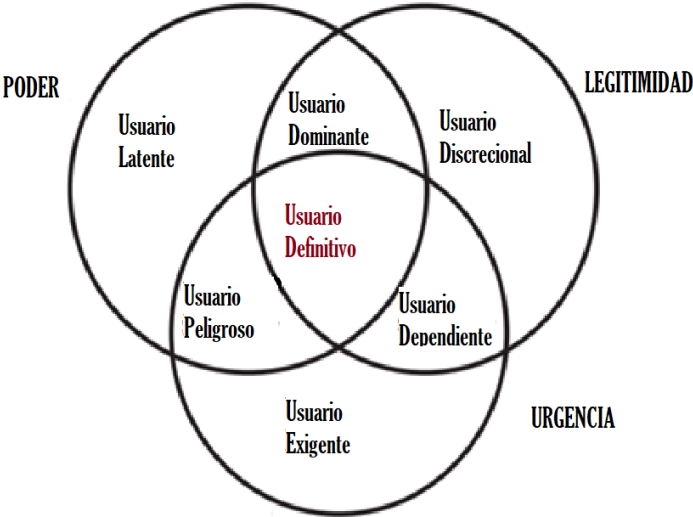
Desde una perspectiva economicista, los usuarios de la información son separados en dos grupos. Por un lado, se encuentran a los que les es útil la información, pues la información

contable es útil para el usuario que va a tomar decisiones. Por otro lado, se encuentran los usuarios que no toman decisiones; en ese sentido, la información es útil como parte de la cohesión social, confianza, transparencia o para el conocimiento compartido (Gómez, 2009). Por ello, se reclama un redireccionamiento de la contabilidad financiera, pues no solamente la información financiera es útil para la toma de decisiones.

Por lo anterior, las entidades sin ánimo de lucro deben reconocer tanto sus usuarios de información internos como externos, sin importar si la información divulgada es útil para la toma de decisiones, pues en estas entidades de carácter social existen otros móviles, más que la toma de decisiones.

Conaty y Robbins (2018) sugieren tres partes interesadas externas principales en las ESAL: 'donantes' (contractuales y no contractuales), el 'regulador' y 'beneficiarios' (usuarios del servicio). No obstante, estos autores proponen una clasificación de los usuarios o partes interesadas como ellos le llaman, de las entidades sin ánimo de lucro. Basado en la teoría de las partes interesadas de Freeman (1984) en Conaty y Robbins (2018, p. 7) , define a estos usuarios como “grupos e individuos que pueden afectar o se ven afectados por el logro (o no) de los objetivos de una organización” e identifica que ejercen diferentes presiones dentro de la organización. A continuación, se resume en la ilustración 7.6 los tipos de partes interesadas de los que hablaban los autores.

Ilustración 7.6 Tipos de partes interesadas en las ESAL



Fuente: Tomado de Conaty y Robbins, (2018, p. 5)

Aquí la clasificación que hacen los autores entre usuarios que ejercen presión sobre la gerencia en cuestiones como *la legitimidad, el poder y la urgencia*, da como resultado siete subgrupos dentro de los usuarios de la información: "latente", "dominante", "discrecional", "dependiente", "exigente", "peligroso" y "definitivo". Dentro de las entidades sin ánimo de lucro, los usuarios clave son a los que la gerencia debe prestar toda su atención. Quienes le den a la entidad legitimidad, poder y sean urgentes en atención "*definitivos*" son a los que se deben dirigir esfuerzos para suplir necesidades de tipo informativo en este caso.

7.6.5 Gestión en las ESAL y requerimientos de información

La importancia a nivel internacional de las entidades sin ánimo de lucro es reconocida por diferentes autores, esto debido a las crecientes necesidades insatisfechas a nivel social. Es por ello por lo que, el tercer sector de la economía viene en expansión, supliendo la mayoría de las actividades sociales, culturales y educativas que un Estado debe proporcionar a sus ciudadanos en materia de bienestar social.

Por lo anterior, las entidades sin ánimo de lucro se convierten en focos de mayor interés de diferentes agentes internos y externos que demandan una mayor transparencia y eficacia en la gestión de los recursos dados, en tanto son entidades que cada vez más se autofinancian con recursos propios que con los de terceros (Soldevila, 2001). Por este motivo es de vital importancia el volcamiento de estas entidades hacia un sistema de información contable para el control de gestión más eficiente, eficaz, transparentes y de calidad, que tenga en cuenta factores económicos, pero sobre todo sociales.

Las entidades sin ánimo de lucro tienen diversas disyuntivas estratégicas según Maguregui et al., (2015) como la medida de destinación de recursos, su incidencia, cubrir necesidades específicas o generales, seguir sus valores fundamentales o flexibilizarse un poco. De esta manera, se crean cuatro grandes problemas en su gestión:

“1) Tendencia a favorecer a determinados subgrupos de la población objetivo, 2) Una filantropía insuficiente por razones de recursos y renovación de estos, por lo que les resulta difícil continuar con proyectos a mediano y largo plazo, 3) Dificultad en asociarse, resulta poco frecuentes alianzas estratégicas entre ellas y otras instituciones,

lo que no permite una sinergia potencial para obtener fondos y ejercer incidencia política, compartir recursos y experiencias, etc. Y 4) Proliferación de nuevas organizaciones haciendo ver un panorama confuso ante la ciudadanía, las administraciones públicas competentes y el propio sector” (Maguregui et al., 2015, p. 30).

La gestión de las entidades sin ánimo de lucro utiliza diferentes instrumentos de información para dar cuenta de los servicios realizados a todos aquellos que aportan recursos y los beneficiarios de ellos. Esta divulgación se realiza por medio de la *contabilidad financiera*: que describe la actividad económica y su resultado (que tiene sus limitaciones por ser de carácter normativa); la *contabilidad analítica o de costos*: que estima el costo de la actividad y la gestión específica y tratamiento de datos, y la *contabilidad estratégica*, que permite alinear las acciones con la estrategia de la organización (Soldevila y Cordobés, 2012).

Sin embargo, González y Rúa (2007) afirman que el resultado contable no es un indicador adecuado para evaluar la gestión de las entidades sin ánimo de lucro, lo cual se debe a que estas entidades fueron creadas para brindar beneficios sociales y son medidas desde esa perspectiva, y las cuentas de resultado no miden el impacto y gestión social. Estos autores proponen la utilización de información extracontable para la creación de indicadores de gestión, cuantitativos y sociales, diseñados a medida que atiendan las características concretas de cada entidad, otorgando un grado de información fiable de la eficacia y eficiencia de sus actuaciones.

En ese sentido, Ruiz et al., (2008) hablan de la generación de “círculos virtuosos” donde fluya la transparencia y la calidad de la información contable en las Entidades no Lucrativas, sin sobrecargar su gestión de información poco útil en esta tarea. Así pues, concluyeron de un análisis de 55 ESAL de tipo benéfico en España, que las debilidades de los estados contables como instrumento de gestión son suplidas por indicadores de control con otro tipo de información.

Por otra parte, la necesidad de información no financiera para demostrar la gestión a los diferentes usuarios de la información es evidenciada por un grupo de investigadores. Ellos afirman que “*los estados contables deberían ser completados con otro tipo de información no financiera que permita demostrar el cumplimiento de los objetivos de la entidad en términos de economía, eficiencia y eficacia, ante las limitaciones del resultado para informar a este respecto*” (Bellostas et al., 2006, p. 106).

En efecto, la gestión en las entidades sin ánimo de lucro debe ser un tema de gran atención de parte de los usuarios de la información, debido a que —como lo afirman Ruiz et al. (2008)— en ocasiones, existe una confianza excesiva en las entidades y su labor social, que descuida la relevancia de la información contable. Dicha información contable, en el sentido amplio, se refiere a toda información financiera y no financiera que dé cuenta de la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión dentro de las ESAL, del cumplimiento de lineamientos legales y de su compromiso social.

Pero ¿qué es exactamente lo que estos usuarios de la información necesitan para legitimar las acciones de una Entidad sin Ánimo de Lucro?, ¿qué características debe tener la información financiera y no financiera divulgada por estas organizaciones a modo de rendición de cuentas?

7.7 Necesidades de información en las ESAL

Las entidades sin ánimo de lucro como ya se ha mencionado tienen características específicas tanto de gestión como de presentación de información. Sus usuarios por ende presentan necesidades particulares de información, a las cuales se deben alinear los objetivos de la información revelada por estas entidades junto con el contexto social, político y económico en que se encuentren.

Bajo los enfoques de legitimación y rendición de cuentas, las ESAL deben revelar tanto información financiera como no financiera con el fin de generar confianza en la sociedad dando cuenta de su actuar social como objetivo principal, desprendiéndose otros objetivos como la transparencia, veracidad, realidad, fiabilidad y certeza de la información y permitir la evaluación de su gestión a los diferentes usuarios de la información.

En diferentes investigaciones contables sobre necesidades de información de las partes interesadas en las organizaciones, se han esbozado diferentes enfoques de requerimientos de información según el tipo de usuario.

Una de estas investigaciones es la de Soldevila, (2001), quien destaca que los usuarios de la información en las entidades sin ánimo de lucro tienen unas necesidades imperiosas de información.

Estos usuarios están conformados por los *aportantes de recursos* (donantes) y *beneficiarios de los servicios*. Dentro del primer grupo existen los que no esperan contraprestación alguna y aportan fondos que constituyen el ingreso de las ESAL y acreedores que mantienen relaciones bilaterales con estas entidades las cuales constituyen su pasivo, interesándose por evaluar si la entidad puede generar flujos de tesorería suficientes para atender los compromisos adquiridos referentes a la devolución del principal y a los rendimientos asociados. El segundo grupo está compuesto por los beneficiarios que bien pueden o no ser financiadores de recursos, los cuales se encuentran interesados en la continuidad de los servicios.

Las necesidades de información deben abarcar todas las áreas de la organización, de manera que se dote de transparencia la rendición de cuentas de una Entidad sin Ánimo de Lucro ante sus usuarios de la información. Vernis (2001) en Fuertes, (2007) realiza una explicación de los objetivos básicos de información por área, los cuales se encuentran resumidos en la tabla 7.2.

Tabla 7.2 Objetivos de la información por áreas.

1. Área Financiera y fiscal	Explicar el uso de las aportaciones recibidas y el cumplimiento de sus obligaciones legales.
2. Área de Gestión	Demostrar la utilización de procedimientos adecuados de gestión, con criterios de eficacia y eficiencia.
3. Área de Actividades	Rendir cuentas de que las actividades que realiza son de alta calidad y máximo resultado a sus beneficiarios.
4. Área Directiva	Explicar qué personas forman parte de los órganos de gobierno, quienes dirigen y trabajan en esta organización.
5. Área Estratégica	Demostrar que la organización enfoca su trabajo hacia el cumplimiento de la misión y aporta el máximo valor añadido a la sociedad.

Fuente: Recuperado de Fuertes, (2007, p. 103)

Queda más claro entonces, que los usuarios de la información no solo necesitan saber de la situación financiera de la organización, sino de las diferentes áreas como parte de una rendición de cuentas clara y transparente, que le permita a la organización lograr una legitimación e identidad ante sus partes interesadas. Sin embargo, el grupo de partes interesadas o usuarios de la información es muy amplio, es por ello que cada entidad debe caracterizar sus usuarios objetivo e identificar, como lo explican Conaty y Robbins, (2018), los usuarios “definitivos” que ejerzan sobre la organización diferentes presiones de urgencia, legitimidad y poder.

Hacia estos usuarios es a los que se deben dirigir todos los esfuerzos para suplir sus necesidades de información. La elaboración de información, su proceso y presentación responderá a las necesidades planteadas por estos usuarios, quienes darán validez a la información y, que valga la aclaración, no se limitará simplemente a la toma de decisiones, como muchos textos de carácter economicista lo han hecho entender. En las entidades sin ánimo de lucro prima la confianza, el reconocimiento, la solidaridad y el bienestar común.

Por esto mismo, en la investigación de Fuertes (2007), sobre las necesidades de información de los usuarios de las entidades sin ánimo de lucro de tipo benéfico en España, se toma como referente la investigación de Anthony (1978), quien clasifica las necesidades de información de los usuarios de las ESAL a raíz del vacío existente en el concepto rentabilidad para este tipo de organizaciones, pues las necesidades de los usuarios de las ESAL no son satisfechas con cifras de beneficio.

Robert Anthony, clasificó las necesidades de información financiera de los usuarios de las entidades sin ánimo de lucro como lo muestra la ilustración 7.7:

Ilustración 7.7 Necesidades de información financiera en las ESAL



Fuente: Elaboración propia basada en Fuertes (2007)

Estas necesidades permiten a los usuarios: 1) evaluar la capacidad que tiene la organización de continuar prestando sus servicios; 2) medir el cumplimiento de la organización de todos los lineamientos y normativas fiscales, tributarias y de funcionamiento para lo cual fueron creadas; 3) verificar el actuar eficiente y eficacia de los gestores y su responsabilidad frente al manejo de los recursos otorgados, y 4) conocer las proporciones utilizadas para el beneficio social, la administración y los diferentes fondos manejados.

En consecuencia, los informes financieros deben facilitar información sobre actividades desarrolladas y servicios prestados, recursos disponibles, solvencia financiera, asignación de recursos, cumplimiento de presupuestos y resultados obtenidos del actuar de una organización.

Por otro lado, existen también necesidades de información no financiera. En un estudio de Arshad et al., (2015) sobre las señales de advertencia ante el fraude en ESAL se describen las necesidades de información para diferentes partes interesadas. La información a revelar de corte cualitativo estudiada en el documento, señala los riesgos que puede tener una ESAL para cumplir sus objetivos, riesgos de tipo *Estratégicos*; evaluación de objetivos sociales, estructura organizativa y actividades acordes al presupuesto, *Operativos*; desempeño, conocimiento corporativo y eficiencia de procesos, *Financieros*; planes trimestrales, presupuesto anual y planificación del control financiero, y de *Cumplimiento*; de la normatividad aplicable a una organización específica con el fin de no perder dinero, reputación y confianza en la sociedad.

Así pues, se exponen las necesidades de información de los usuarios interesados de las entidades sin ánimo de lucro, que se complementan con información financiera y no financiera con el fin de aprobar la actuación de dichas entidades.

7.8 Conclusiones del capítulo

Las teorías trabajadas en esta tesis permiten contribuir con la perspectiva crítica de la contabilidad debido a que corroboran otras alternativas de divulgación de información. Por su parte la teoría de la legitimación permite ver la necesidad que tienen las organizaciones de presentar información adicional a la financiera, información de carácter social y ambiental, por ejemplo, que vaya de acuerdo con los valores, expectativas y normas económicas, sociales y ambientales de la sociedad en la que participa la organización, pues es la sociedad quien valida su actuación. Por otro lado, está el *accountability*, que busca asegurar el desempeño organizacional y condiciona la gestión de las organizaciones por medio de la rendición de cuentas, la cual debe ser permanente, transparente, amplia y obligatoria entre agentes y principales.

Existe una relación entre la teoría de la legitimación y el *accountability*, siendo la rendición de cuentas el vehículo principal para dar a las entidades sin ánimo de lucro una legitimación ante

las expectativas y necesidades de las partes interesadas. Por esta razón, la divulgación de información por su parte debe ser la representación más completa de su actuar en la sociedad, mejorando así su legitimidad y la rendición de cuentas “*accountability*”.

Las entidades sin ánimo de lucro son un claro ejemplo de aplicación de acciones de legitimación, por cuanto estas actúan de acuerdo con su carácter social y a la confianza generada en su entorno, constituyéndose como instituciones históricas y contextuales, lo que les da vigencia y legitimidad sin importar muchas veces su eficiencia económica. Sin embargo, estas deben trabajar por mantener este estatus dado por la sociedad, la presentación de información debe satisfacer tanto los valores y normas sociales como las necesidades de sus usuarios. Por consiguiente, la rendición de cuentas en las ESAL es una obligación que tienen como responsables sociales de responder en primera instancia a quienes, a partir de su confianza, sustentan y legitiman la organización, y en segunda instancia ante las entidades reguladoras, como cumplidores de la ley ante estas entidades y ante la sociedad en general que constantemente está evaluando el comportamiento de la entidad.

En ese sentido, la contabilidad en las entidades sin ánimo de lucro requiere de la atención de los entes reguladores y de investigadores a nivel mundial. Estas entidades están usando diferentes marcos contables que dificultan el desarrollo del sector a nivel mundial. Las propuestas existentes deben llegar a una convergencia que permita mejorar la rendición de cuentas y su legitimación ante la sociedad y satisfaga tanto necesidades de información como de gestión.

En la presentación de información contable hacia los usuarios de cualquier entidad, se presenta la necesidad de usar tanto información financiera y no financiera que por lo adicional poseen ventajas y desventajas, más aún en las ESAL. Por un lado, la información financiera es útil para la toma de decisiones, pero tiene problemas de medición sobre todo porque las cuentas de resultado no demuestran la gestión en este tipo de organizaciones. Por otro lado, la información no financiera a pesar de que su presentación aumente la legitimación en las ESAL es costosa su preparación además de no estar delimitada. Sin embargo, la divulgación de información debe complementarse con los dos tipos para nivelar las desventajas presentadas y hacerlo de forma relacional con el fin de hacer una información más transparente, de calidad, eficiente y relevante.

Adentrándose en este amplio grupo de organizaciones, que a nivel mundial toman gran relevancia debido a su labor social y económica en las regiones donde se encuentran, las

entidades sin ánimo de lucro han presentado un creciente interés en investigadores contables y de otras disciplinas, comenzando porque aún no existe un concepto unívoco del grupo, lo que ha dificultado el trabajo sobre ellas en materia fiscal, contable, social y político. Por otro lado, para mantener este tipo de organizaciones en la sociedad, ellas deben dar cuenta de su gestión, pues estas manejan recursos de donantes, asociados, Estado, entre otros usuarios y brindan bienestar a la sociedad. Por ello, es indispensable identificar los usuarios clave en las ESAL, estos son a los que la gerencia debe prestar toda su atención, quienes le den a la entidad legitimidad, poder y sean urgentes en atención, los llamados para Conaty, F., y Robbins, G. (2018), “*definitivos*”, son a los que se deben dirigir esfuerzos para suplir necesidades de tipo informativo.

Las necesidades de información de los usuarios de las ESAL son diferentes a los de las entidades lucrativas, estos requieren tanto de información financiera como no financiera para legitimar las acciones de la organización por medio de una correcta y transparente rendición de cuentas, que brinde tranquilidad no solo financiera sino de gestión y cumplimiento del objeto social para lo cual fue creada la organización, identificando necesidades de información sobre viabilidad financiera, conformidad legal, actuación de gestores y costos de servicios prestados por el lado de la información financiera, y por el lado de la información no financiera, de corte cualitativo, se encuentran temas estratégicos, operacionales, financieros y de cumplimiento.

8. Capítulo 2: Fondos de empleados

8.1 Breve historia de los fondos de empleados

8.1.1 Economía social y solidaria

Para describir la historia de los fondos de empleados, se debe analizar en primera medida la historia de la economía social y solidaria¹¹ y el surgimiento del cooperativismo¹². Para ello, es conveniente retornar a épocas pasadas, a civilizaciones donde se empiezan a notar las primeras organizaciones sociales, en las que los seres humanos trabajaban en conjunto para suplir varias de sus necesidades como domar animales, dominar territorios, luchar en contra de las inclemencias de la naturaleza y preservar su existencia entre otras.

Todas esas actividades eran un asunto colectivo, es tal la naturaleza del hombre hacia la asociatividad, que Aristóteles conceptuó que el hombre es un ser social, que tiende a la vida en comunidad y a relacionarse con las demás personas para desarrollar diferentes papeles dentro de la misma:

Aristóteles define al ser humano como un animal político en el sentido de que le es propio y natural el asociarse y constituir la ciudad, la *polis*: “la ciudad es una de las cosas naturales y el hombre es por naturaleza animal social” (Prevosti, 2011, p. 45).

La cooperación en la historia antigua se manifestó en Babilonia, Roma, Atenas y China en el intercambio de productos agrícolas, actividades comerciales conjuntas, en sociedades de beneficio que rendían culto a sus muertos y asociaciones de ahorro y crédito en la Dinastía Chou para el caso de China (Ramírez et al., 2016).

Por otro lado, en Latinoamérica, también existieron comunidades indígenas como los Maya, los Aztecas y los Incas basadas en el trabajo colectivo combinado con la propiedad familiar y el trabajo individual, sin embargo, esto se transformó a una cooperación basada en aspectos religiosos luego de la llegada de los europeos al continente. Y en el caso colombiano, se presentan las primeras manifestaciones de cooperativismo y economía social en los indígenas

¹¹ Varios autores han utilizado el término de economía social y solidaria para referirse al tercer sector de la economía colombiana, un sector caracterizado por una gran variedad de entidades con diferentes formas de constitución (Grosso Rincón, 2013).

¹² Movimiento mundial que ha impulsado toda una doctrina social y económica alrededor la satisfacción de necesidades conjuntas.

paeces y guámbianos, una figura que ayudó a la colaboración entre familias y miembros de la misma tribu, la cual se conoce como la *minga*¹³ en el sur de Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia, Chile y Paraguay (Lambert, 1961).

Un hito importante que definitivamente marcó la historia de la economía social y solidaria fue la Revolución Francesa en 1789 y la Revolución Industrial hacia 1844. A raíz del malestar general provocado por el feudalismo y la monarquía; sinónimos de tiranía y despotismo. Estas dos revoluciones permitieron el desarrollaron las primeras ideas de cooperativismo y de nuevas perspectivas sociales, políticas y económicas. Aseguran Ramírez et al., (2016), que el contexto en Europa luego de aquellos eventos fue de mayor libertad política, económica y religiosa, mayor tecnología, ciencia e interculturalidad que dieron paso a diferentes precursores para fundamentar nuevas ideas de cooperativismo y economía social entre los siglos XVIII y XIX. Charles Dunoyer en Francia utilizó por primera vez en termino de Economía Social en su libro *Nuevo tratado de economía social* en 1830, (Grosso, 2013), sin olvidar por supuesto el pensamiento de Karl Marx que, de una u otra forma, impulsó a varios autores a trabajar por la economía social y solidaria con sus ideas revolucionarias sobre política y sociedad.

A continuación, se presenta la tabla 8.1, donde se extraen las ideas y obras de los promotores más importantes de la economía social y solidaria a nivel internacional. Ellos, hombres de alta posición económica, con gran sensibilidad social, consideraban que el sistema capitalista era opresivo y autoritario al igual que los trabajadores de la época, y deseaban cambiar esta realidad social (Pinzón, 2018).

¹³ La minga significa “construcción colectiva”, es un término usado por la comunidad indígena quechua para dar a conocer su pensamiento de mundo integral, que lleva a la búsqueda del encuentro intersubjetivo con miras a resolver problemas propios de la comunidad (Ramírez et al., 2016).

Tabla 8.1 Promotores de la economía social y solidaria y el cooperativismo en el mundo

Nombre	Fecha y lugar de Nacimiento	Ideas	Obra
Robert Owen	1771 - 1858 Inglaterra	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer una alternativa de trabajo moderado y digno - Sistema económico alternativo al capitalismo - Trabajo asociado - Cooperativa (Comunidades Autónomas) 	Propulsor de la creación de más de 500 cooperativas en Inglaterra
William King	1786 - 1865 Brighton Gran Bretaña	<ul style="list-style-type: none"> - Testigo de la deshumanización de los obreros. - Propone la creación de cooperativas de consumo para asalariados - "El trabajador podría fácilmente convertirse en el propietario del capital, porque todo capital es producto del trabajo" 	<p>Propulsor del principio de reciprocidad asociativa</p> <p>Inspirador de cooperativas magacines</p> <p>Creador de la primera cooperativa en Brighton 1828</p>
Phillippe Buchez	1769 - 1865 Montagne la Petite Francia	<ul style="list-style-type: none"> - Socialista cristiano - Escribió sobre la reforma social basada en la asociación obrera 	<p>Fundó organizaciones sociales con una mirada cooperativa</p> <p>Fundó la Carbonería Francesa con 80.000 miembros</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fundó cooperativas de trabajo
Francois Marie Charles Fourier	1772 - 1837 París Francia	<ul style="list-style-type: none"> - Socialista libertario - La industrialización moderna degradó el hombre - La felicidad personal y social basada en la cooperación mutua - Nuevo modelo distributivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Creador de comunidades o falansterios donde los beneficios económicos obtenidos se repartían entre sus miembros
Louis Blanc	1811 - 1872 Madrid España	<ul style="list-style-type: none"> - Estado interventor - "Cooperativas obreras que organizaran democráticamente cada rama de la producción que repartiera igualitariamente sus beneficios y suministrara pensiones de vejez y enfermedad" 	<ul style="list-style-type: none"> - Escribió: La Organización del Trabajo - 1839 - Escribió La historia de la revolución - 1848
Charles Gide	1847 - 1932 Francia	<ul style="list-style-type: none"> - Científico social - "La educación económica de la clase obrera por la asociación cooperativa: la emancipación de la clase operaria" 	Consolidar las bases y doctrinas para posicionar la cooperativa Rochdale (Experimento Social más exitoso S. XIX)
Pioneros de Rochdale	1844 Inglaterra	<ul style="list-style-type: none"> - 28 líderes tejedores - Surge a la necesidad crítica por salarios bajos y desocupación obrera - Promueven la justicia social - "La sociedad tiene como fin obtener un beneficio pecuniario y mejorar las condiciones sociales de sus miembros por medio del ahorro" - Basado en el cooperativismo de consumo y de ahorro y crédito 	<p>Primera cooperativa que recibió el máximo reconocimiento institucional, y que encaminó todo un movimiento mundial hacia la paz, la yuda mutua y la solidaridad.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de Ramírez *et al.* (2016)

El desarrollo de ideas y modelos de economía basados en la solidaridad, trabajo conjunto y beneficio mutuo, dieron paso a movimientos tan grandes como lo es el cooperativismo hoy día.

Sin embargo, estos inspiradores de perspectivas de economías solidarias también ayudaron al surgimiento de entidades sociales y de solidaridad de diferente índole como las asociaciones mutuales, las cooperativas, precooperativas y cooperativas de trabajo asociado, fundaciones, organizaciones de voluntariado y los fondos de empleados, foco principal de este trabajo. Donde uno de los movimientos sociales alternativos de mayor incidencia a nivel mundial fue el cooperativismo, pues tuvo una estrategia diferente al socialismo y comunismo, de derrotar el sistema capitalista (Pinzón, 2018).

Al continente americano y a Colombia en especial, la llegada de este pensamiento social trajo consigo un reconocimiento a toda la labor comunitaria de todos los grupos indígenas que siempre trabajaron en la ayuda mutua, la cooperación y la solidaridad (FUNEDAS¹⁴, 2012 en Ramírez et al., 2016).

Los principales promotores en Colombia de ideas de economía social y solidaria y el cooperativismo como lo muestra la tabla 8.2, fueron permeados por ideas del viejo continente, y vieron a la economía social como una respuesta a los muchos problemas de los que el pueblo colombiano se aquejaba en ese entonces. Su forma de proceder fue por medio de la política pública, el impulso a nuevas ideas de organizaciones sociales y dando dádivas y beneficios a los trabajadores.

Tabla 8.2 Promotores de la economía social y solidaria y el cooperativismo en Colombia

Nombre	Fecha y lugar de Nacimiento	Ideas	Obra
Rafael Uribe Uribe	1859 Bogotá D.C	- Nacionalista conservador - Pensamiento basado en el socialismo europeo	Precursor de las ayudas sociales a los trabajadores Creación de diversos estamentos de protección social Promulga la primera ley cooperativa Ley 134 de 1931
Francisco Luis Jimenez	1902 Granada Antioquia	- El cooperativismo es la respuesta para grandes crisis económicas como la sucedida en 1930 - La dignidad del trabajo y la libertad del trabajador	Tesis de grado impulsó la Ley 134 de 1931 Lideró la creación de más de 200 cooperativas
Adán Puerto Sánchez	s. f Boyacá	- Padre - Monseñor - Creación de instituciones especializadas sin ánimo de lucro	Fundó organizaciones sociales con una mirada cooperativa Fundó la Carbonería Francesa con 80.000 miembros - Fundó cooperativas de trabajo

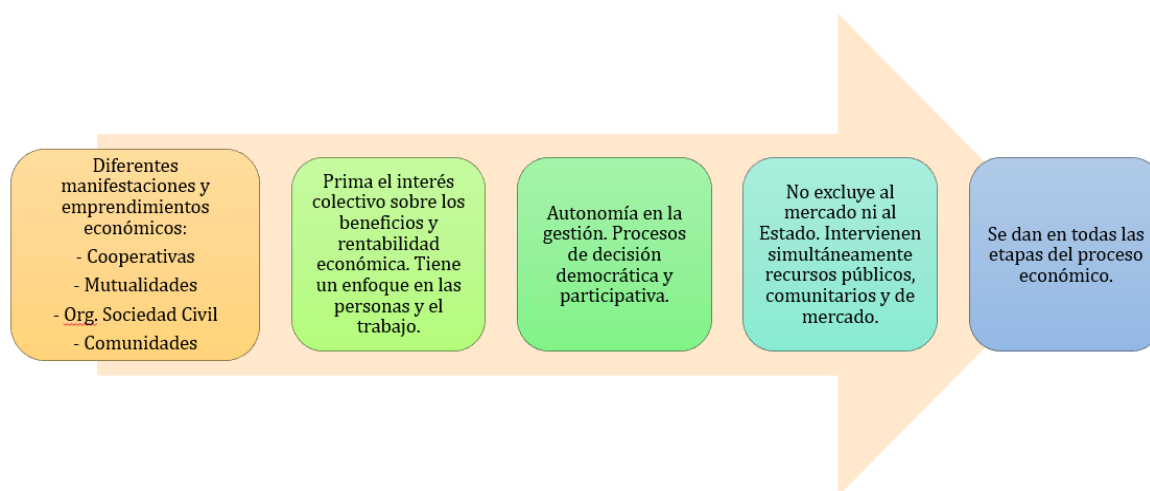
Fuente: Elaboración propia a partir de Ramírez *et al.* (2016)

¹⁴ Fundación Educación y Asesorías de Economía Solidaria

Ahora bien, la asociación presentada al iniciar este capítulo se debe a que varios autores han señalado el vínculo interno que tienen los fondos de empleados con la economía social y solidaria (ESS) y el movimiento cooperativista basado en el principio de reciprocidad. Este principio de reciprocidad nace como una contradicción a modelo utilitarista del *homo economicus*, que deja de lado otro tipo de economías y realidades del sistema social integral.

Carranza describe en la ilustración 8.1, las características propias de las entidades de la economía social y solidaria, que son regidas por principios de cooperación, solidaridad, equidad y reciprocidad, en las que clasifican los fondos de empleados entre otras entidades.

Ilustración 8.1 Características de las entidades de la economía social y solidaria



Fuente: Elaboración propia a partir de Carranza Barona (2013)

Bien sean denominadas entidades de economía popular, entidades de economía solidaria, entidades alternativas, emprendimientos económicos solidarios u organizaciones productivas de la economía social, en el mundo existe gran interés por estas organizaciones y se presentan divergencias entre conceptos y aproximaciones debido precisamente a los contextos en los que se originan. En América Latina, por ejemplo, su evolución teórica se viene construyendo a partir de la participación inclusiva a corto, mediano y largo plazo tratando de describir diferentes realidades del entorno en que se desarrollan estos emprendimientos de la economía social y solidaria. Por el lado europeo, donde según la literatura, se ha hecho gran avance investigativo en este tipo de entidades, aun se presentan problemas por definición:

Según las investigaciones europeas, el concepto de ES no es homogéneo y contempla diferentes formas organizativas, bajo diferentes nombres. Para superar el problema de definición, suelen referirse a ella como “CMAF”, es decir: Cooperativas, Mutualidades, Asociaciones y Fundaciones, cuyo objetivo no es obtener beneficios, aunque deben ser económicamente eficaces para alcanzar sus objetivos (Pereira, 2007, p. 67).

Por otro lado, Grosso Rincón analiza las tres formas organizacionales de la economía social y solidaria en Colombia (tercer sector, organizaciones no gubernamentales y ESAL), con el fin de dar cuenta del papel preponderante que tienen estas entidades en la solución de problemas económicos y sociales como los son la pobreza y la desigualdad, mejorando indicadores de calidad de vida y bienestar de la sociedad.

Autores como Salgado (2008), Villar (2001) y Gaitán (2005) en Grosso Rincón (2013), aclaran las diferencias entre **economía social** —en la cual los usuarios no son propietarios de las entidades, ni aportan dinero en ellas, solo son beneficiarios del aporte o trabajo de otras personas. Son ejemplo de este tipo de entidades: ONG, Juntas Comunales, Cajas de Compensación, algunas fundaciones y asociaciones de bienestar económico— y **economía solidaria**; —asociados y aportantes o inversionistas, copropietarios, gestores y usuarios o consumidores a la vez, ejemplos de este tipo de entidades: cooperativas, asociaciones mutuales, fondos de empleados. Tanto unas como otras son entidades sin ánimo de lucro y con el propósito único de brindar un bienestar y soluciones a las problemáticas de diferentes realidades y comunidades.

Adicionalmente, en una investigación de Álvarez y Serrano (2006), sobre la conveniencia de una integración entre el cooperativismo y la economía solidaria en Colombia para lograr eficiencia económica y satisfacción de diferentes necesidades de la población, en un capítulo dedicado a la definición de la estructura del movimiento cooperativo, se hace un tipo de transición de todo el surgimiento de nuevas ideas de economía solidaria y conceptos enmarcados en la Ley 79 de 1988 y la Ley 454 de 1998 (ver ilustración 8.2), los cuales dieron el marco jurídico para estructurar nociones como solidaridad, libre adhesión y empresariedad asociativa, donde se dio origen a un amplio espectro de entidades solidarias como los fondos de empleados y asociaciones mutuales entre otras.

Ilustración 8.2 Estructura organizacional del cooperativismo y la economía solidaria en Colombia



Fuente: Elaboración propia adaptado de Álvarez R. y Serrano U. (2006)

Así pues, el marco normativo de la Economía Solidaria en Colombia surge con la primera ley de cooperativismo, la Ley 134 de 1931, donde se reconocen las cooperativas como organizaciones formales de la economía social. Para posteriormente emitir una de las legislaciones más importantes para el cooperativismo en Colombia en materia conceptual, la Ley 79 de 1988 (Clavijo, 2016).

Sin embargo, como lo afirma Grosso Rincón (2013, p. 146) en su investigación, *“Para el caso colombiano, son muy pocos los escritos reconocidos que se refieran específicamente al tema de una manera amplia y profunda”*.

8.1.2 Fondos de empleados.

Como ya se describió en el anterior acápite, el cooperativismo y la actividad solidaria tuvieron sus orígenes en Colombia en épocas anteriores a la conquista, pero que fueron dando forma luego de las influencias del viejo continente, a nuevos conceptos de economía solidaria.

Hacia 1899 en Colombia se empiezan a notar problemas relacionados con el bienestar de los trabajadores. Es por ello por lo que para la época se crearon las “sociedades de socorro mutuo” en Manizales, Bogotá y Cúcuta y las “natilleras” en Antioquia, Valle y Cundinamarca. Estas

organizaciones nacen como predecesoras de los fondos de empleados como una forma familiar para ayudarse entre sí y asociarse entre trabajadores, que, además, veían la oportunidad de ahorrar y sacar créditos (Rubio y Rubio, 2016).

Al principio, estas natilleras funcionaban con fondos comunes que se recogían entre trabajadores para su propio bienestar, lo hacían por medio de ahorros programados para festividades decembrinas como la navidad y el año nuevo. Según el fondo de empleados de Lafranco, el surgimiento de los fondos se dio también por la necesidad de los patronos en las empresas de suplir el tema de los créditos dentro de estas organizaciones. El hecho de tener recursos de los empleados y de la empresa en un mismo sitio empezó a generar dificultades en su manejo (Felafranco, 2019).

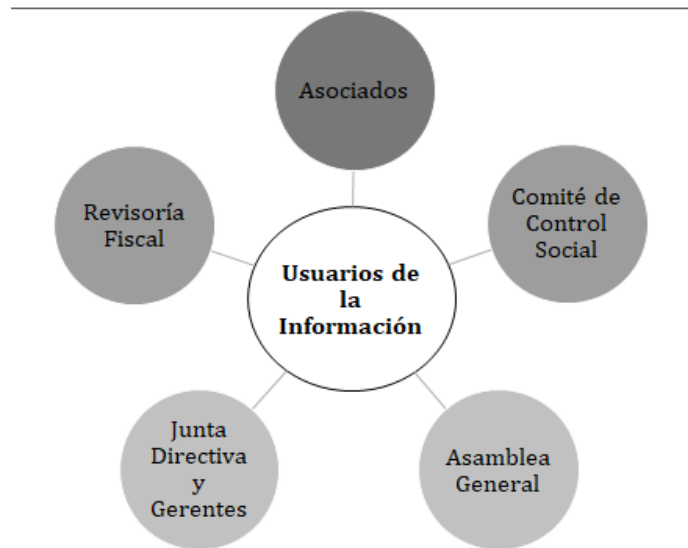
Para ese momento el control total administrativo y financiero de esas “Natilleras” estaban en la cabeza de las organizaciones, quienes aportaban capital, con el paso del tiempo los asociados empezaron a obtener mayor participación en las decisiones de las “Natilleras”, “estas instituciones se constituían y regulaban como corporaciones civiles, surgiendo una figura jurídica propia y un régimen legal independiente apenas durante la década de 1980” Sentencia, 2009 en (Castro y Reinoso, 2018, p. 9)

Como los fondos de empleados en sus inicios no fueron entidades de derecho sino organizaciones de hecho, para la tercera década del siglo XX surgen las cadenas de ahorro del Banco de la República como alternativa legal a sus necesidades de ahorro y crédito. Es precisamente un empleado del banco, Ángel María Medina, quien crea el concepto de fondo de empleados mediante una cuenta contable que llamó, “cuenta por pagar al fondo de empleados” (Castro y Reinoso, 2018), aún sin estar reglamentado el tema.

A medida que los fondos de empleados crecían en número de asociados, capital y número de operaciones se fue presentando la necesidad de legalizarlos y se recurría a la Sección Jurídica de los Departamentos o Secretaria de Gobierno para inscribirlos como cualquier asociación, ya que el Estado aún desconocía este tipo de forma asociativa y no se había pronunciado al respecto. Es por ello por lo que, gracias a la iniciativa de varios fondos de empleados y organizaciones públicas, el 7 de julio de 1989 se da vida al Decreto Ley 1481 del mismo año donde se reconocen y reglamenta todo el tema de los fondos de empleados, que se difundió rápidamente por todo el territorio nacional.

Según el Decreto 1481 de 1989 los fondos de empleados pueden prestar servicios de ahorro y crédito, inversión de los ahorros, servicios de previsión, solidaridad y bienestar social entre otros. Para ello, su gestión debe ser informada a los diferentes usuarios de la información que muestra la ilustración 8.3:

Ilustración 8.3 Principales usuarios de la información en los fondos de empleados



Fuente: Elaboración propia basada en Decreto Ley 1481 de 1989

De esta forma, los fondos de empleados se han convertido, junto con otras organizaciones del sector solidario, en una fuerza emergente de impulso del desarrollo económico y social en el país. Por tal motivo, diferentes autores se han preocupado por sus procesos internos, su regulación y su importancia a nivel social y económico, dejando de lado las limitaciones a nivel contable. Este trabajo es importante ya que la contabilidad de este sector es la que da cuenta del quehacer fondista y por la cual los miembros de esta comunidad cerrada confían su capital personal.

Los fondos de empleados hoy día son una de las mejores opciones de ahorro, crédito, protección y bienestar para los colombianos (Villabona Robayo, 2019), no solo por su bajo costo, sino por el hecho de pertenecer a un grupo y vivir la solidaridad y el trabajo conjunto. Dentro de las grandes y medianas empresas en Colombia, existen 1387 empresas que cuenta con su fondo de empleados (Superintendencia de Economía Solidaria, 2019). Los cuales brinda no solo ahorro

y crédito, sino que trabajan con ellas conjuntamente para ofrecer a los empleados diversos servicios de salud, vivienda, recreación y bienestar social que hacen una mejor cohesión social entre ellos mismos.

Según las características plateadas por la profesora Soldevila de las entidades sin fines lucrativos, se puede decir que los fondos de empleados se clasifican dentro de las ESAL como organización no gubernamental sin ánimo de lucro, orientada a prestar servicios de cultura y ocio entre otros a sus miembros, de tipo cooperativo y provee un apoyo mutuo. Estas características únicas, hacen de este modelo netamente colombiano un modelo potencial de exportación, debido a su generación de bienestar a sus asociados y el trabajo conjunto con la empresa vinculada en temas de intercooperación, asociatividad, acceso al sistema financiero, bienestar a empleados, educación, vivienda, calidad de vida, entre otras ventajas.

Por otro lado, en un estudio de Rueda y Álvarez, (2012), se logra un análisis DOFA¹⁵ detallado de los fondos de empleados hoy día (ver tabla 8.3), que si se tienen en cuenta se podría lograr una mejora considerable en el sector en muchos aspectos.

Tabla 8.3 Análisis DOFA de los fondos de empleados

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Gobernabilidad insuficiente	Equipararse con cooperativas de ahorro
Concentración de poder	Integrar más asociados de empresas patronales relacionadas
Bajas competencias y capacitación	Responsabilidad Social con empresas patronales
Carencia de un gremio	Consumo responsable
Poca integración económica	Integración gremial
Baja adecuación tecnológica	Dinamizadora de mercados comerciales
FORTALEZAS	AMENAZAS
Recuperación de cartera eficiente	Cambios normativos
Servicio personalizado con el asociado	Existencia condicionada a la empresa patronal
Apalancamiento interno	Limitación técnica de crecimiento
Buena imagen organizacional	Competencia agresiva del sector financiero
Estabilidad legislativa	Carencia de doctrina gremial
Beneficios fiscales	Flexibilización laboral o despidos
Flexibilidad en excedentes	Desnaturalización por permitir otro tipo de asociados

Fuente: Elaboración propia basada en Rueda y Álvarez, (2012)

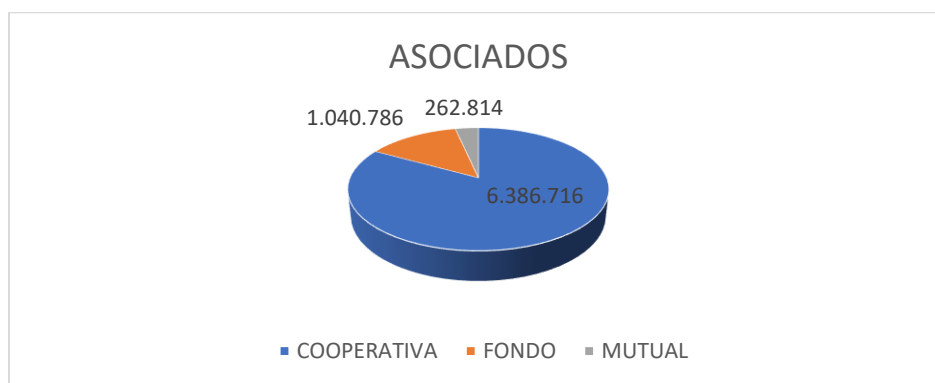
8.2 Contexto colombiano

8.2.1 Dimensión Económica

El sector solidario en Colombia lo conforman organizaciones sin ánimo de lucro, que se constituyen para realizar actividades caracterizadas por la cooperación, ayuda mutua, solidaria y autogestión de sus asociados, desarrollando actividades democráticas y humanísticas de beneficio particular y general. La solidaridad se plantea como la responsabilidad compartida para ofrecer bienes y servicios que ofrezcan bienestar común a sus asociados, a sus familias y a los miembros de la comunidad en general. Las entidades del sector solidario también llamadas del sector cooperativo son: cooperativas, cooperativas de trabajo asociado, que se subdividen en: cooperativas financieras, especializadas, multiactivas e integrales, precooperativas, asociaciones mutuales y fondo de empleados (Cámara y Comercio de Bogotá Colombia, 2014).

Según (CONFECOOP, 2017) en su informe anual de gestión, más de 7 millones de colombianos pertenecen a alguna entidad del sector solidario en Colombia, bien sea como asociado directo o beneficiario de los servicios de las mismas.

Ilustración 8.4 Participación asociados en las organizaciones del sector solidario en Colombia a 2017



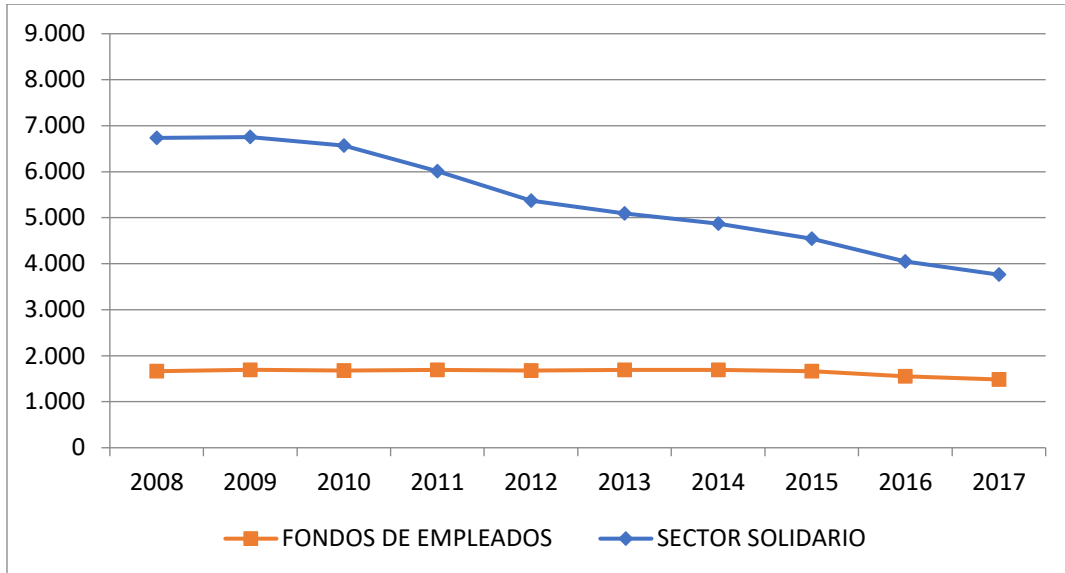
Fuente: Elaboración propia basado en Informe de Gestión CONFECOOP (2017)

La ilustración 8.4 muestra que el sector más representativo dentro de las entidades de economía solidaria son las cooperativas con un 83%, en segundo lugar, los fondos de empleados

14% y, por último, las asociaciones mutuales con una participación del 3% del total de asociados al sector solidario.

Sin embargo, las cifras de los últimos años para entidades del sector solidario son un poco desalentadoras, debido a que el sector ha presentado una disminución notable en cantidad de entidades. La disminución se debe a diferentes factores, según el profesor Villabona (2019), en su libro *El Cooperativismo en Colombia: Una alternativa a la desigualdad, la concentración y la distribución inequitativa del ingreso y la riqueza*, la figura de la economía solidaria y el cooperativismo se ha usado como mecanismo de evasión de impuestos, se han impuesto requisitos y regulaciones que han impedido la operación y permanencia en el tiempo de las entidades de la economía solidaria, como es el caso de las cooperativas de trabajo asociado y por último, y más importante, el debilitamiento de la economía nacional ha producido sobre todo una baja en el aporte solidario (Villabona Robayo, 2019).

Ilustración 8.5 Número de empresas del sector solidario vs fondos de empleados 2007 - 2017



Fuente: Elaboración propia basada en Estadísticas Superintendencia de Economía Solidaria (2019)

En la ilustración 8.5 se evidencia una reducción gradual de este tipo de entidades desde 2008 hasta 2017, pasando de 6732 a 3762 empresas, casi el 44% ha desaparecido, mientras que las

cifras en fondos de empleados son un poco más entusiastas, en el mismo periodo pasaron de 1667 a 1484 fondos, una reducción leve respecto al sector en general.

Adicional a ello, de acuerdo con cifras reportadas a la Supersolidaria, el sector solidario cerró su operación en 2018 con un aumento cerca del 2% en asociados, activos, pasivos y patrimonio, contando con menos entidades solidarias respecto al año inmediatamente anterior (ver ilustración 8.6):

Ilustración 8.6 Cambios del periodo 2017 al 2018 en cifras del sector solidario

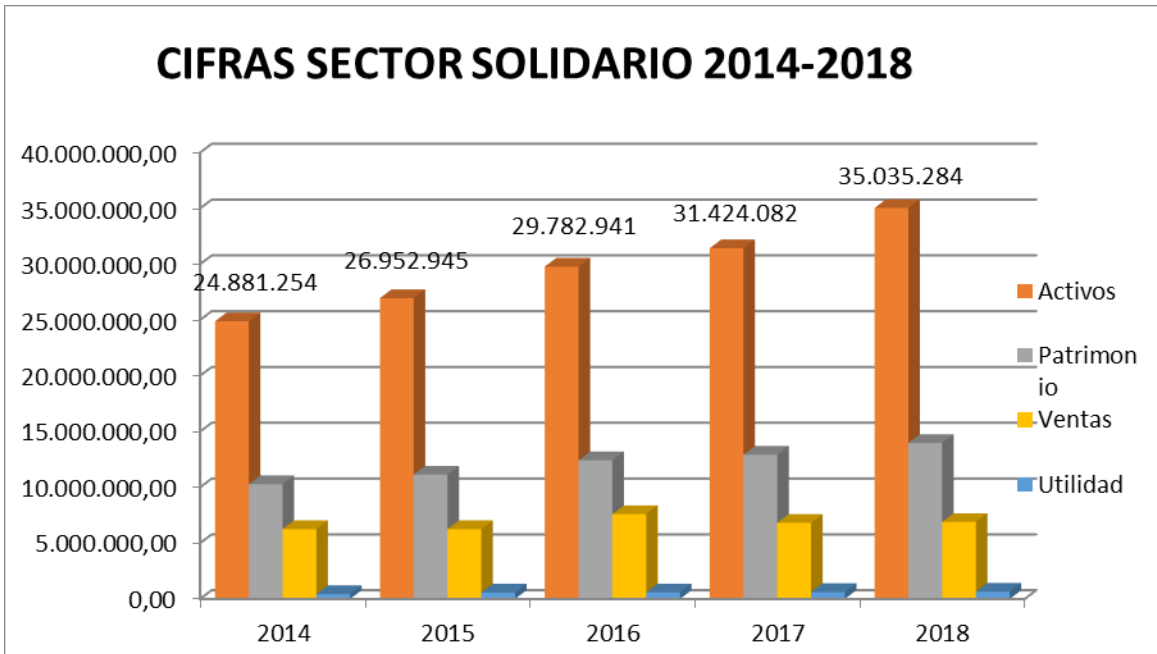


Fuente: Elaboración propia basado en Información consultada página Supersolidaria (2018)

Así mismo, datos de Gestor Comercial y de Crédito¹⁶ evidencian comportamientos de variables como total de activos, patrimonio, ventas y utilidades tanto del Sector Solidario (ver Anexos B y D) como de los fondos de empleados (ver Anexos C y E) en los últimos cinco años, caracterizados mayoritariamente por comportamientos crecientes dejando entre ver la fortaleza del sector a pesar de la tensión vivida entre exigencias regulatorias y la situación económica nacional, como se presenta en las ilustraciones 8.7 y 8.8.

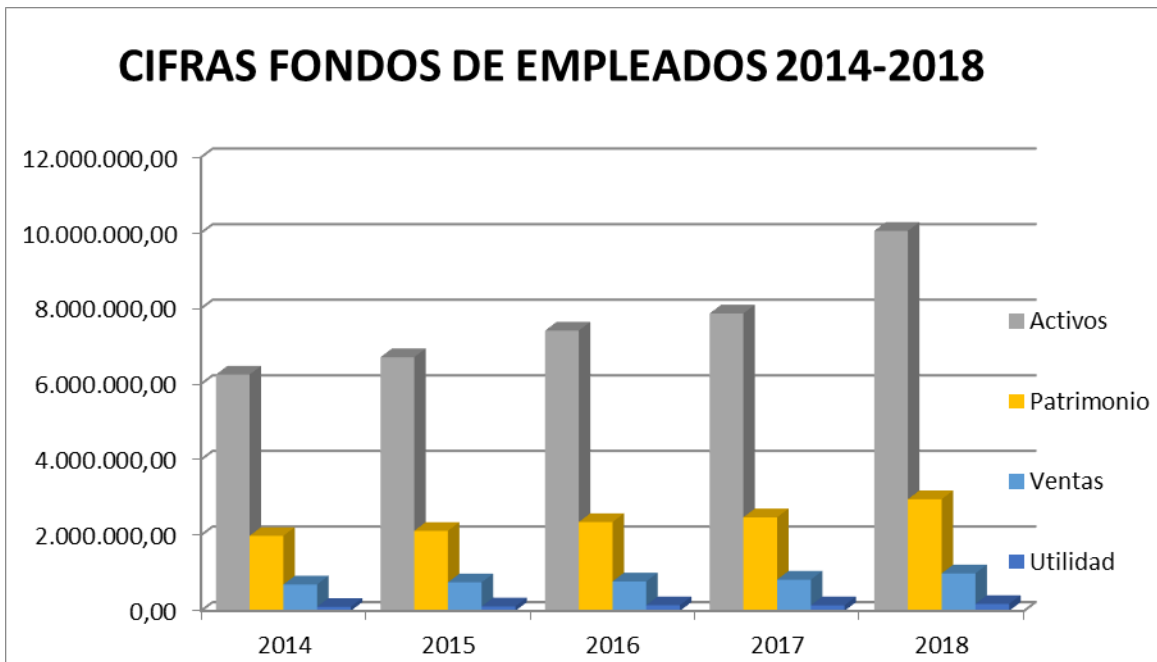
¹⁶ Gestor Comercial y de Crédito es una empresa dedicada a la prestación de servicios de información que, a través de completos sistemas, facilitan el análisis financiero y la gestión comercial. Se definen como especialistas de información financiera de todos los sectores económicos de todo el país.

Ilustración 8.7 Cifras de activos, patrimonio, ventas y utilidad del sector solidario en periodo 2014 -2018



Fuente: Elaboración propia con base en Información de Gestor Comercial y de Crédito (2019)

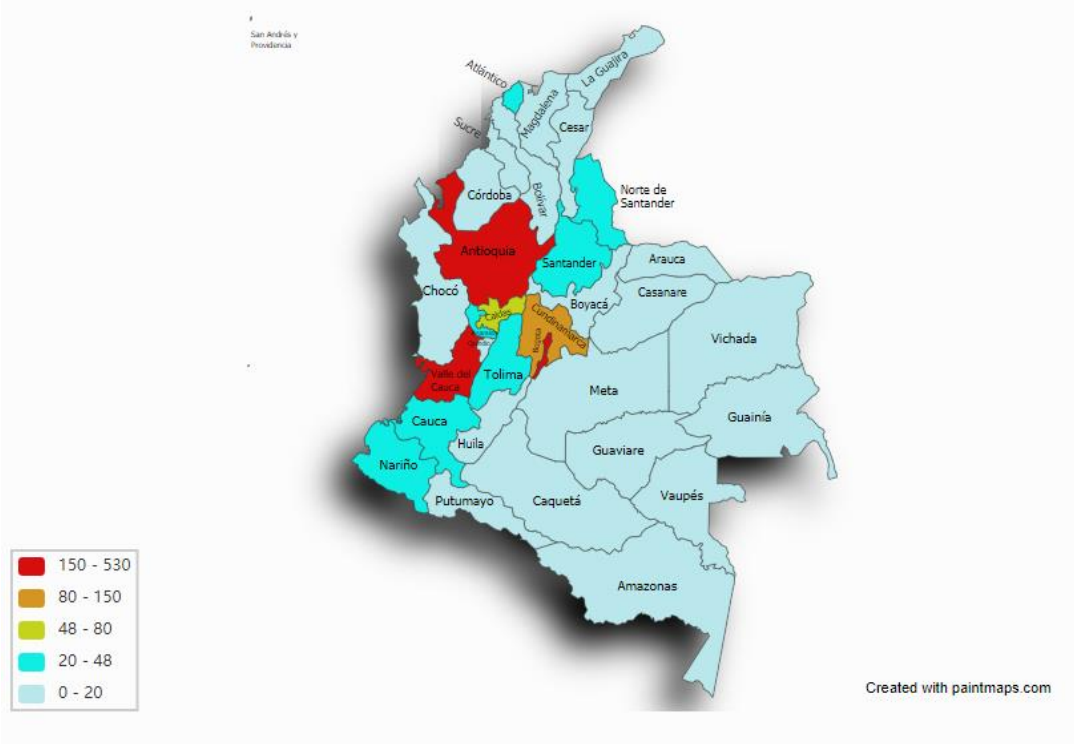
Ilustración 8.8 Cifras de activos, patrimonio, ventas y utilidad de fondos de empleados en periodo 2014 -2018



Fuente: Elaboración propia con base en Información de Gestor Comercial y de Crédito (2019)

Para el año 2017, el sector solidario en Colombia generó aproximadamente 72.000 empleos formales, de los cuales los fondos de empleados son participes de 16.000 empleos en las principales ciudades del país como lo son Bogotá, Medellín y Cali, contando con cerca de 529, 197 y 182 fodos establecidos a 2019 respectivamente en cada ciudad, así como lo muestra la ilustración 8.9, (Para información detallada ver Anexo F).

Ilustración 8.9 Distribución departamental de fondos de empleados en Colombia - 2019



Fuente: Elaboración propia basada en Superintendencia de Economía Solidaria (2019)

Por su parte, en Colombia la Superintendencia de Economía Solidaria realiza una clasificación de los fondos de empleados por cantidad de activos con el fin de ejercer un mayor control, vigilancia y supervisión a este tipo de organizaciones del sector, la clasificación es como sigue en la ilustración 8.10:

Ilustración 8.10 Categorías de fondos de empleados a 2019



DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA

CLASIFICACION FONDOS DE EMPLEADOS POR CATEGORIAS

ACTUALIZACIÓN ANUAL CATEGORIAS FONDOS DE EMPLEADOS

PARÁGRAFO 3 DEL ARTÍCULO 2.11.5.1.3. DEL DECRETO 344 DE 2017 EN CONCORDANCIA
CON LO SEÑALADO EN EL NUMERAL 2.1 DE LA CIRCULAR EXTERNA No. 11 DE 2017

RESPONSABLE: MARTHA NURY BELTRÁN MISAS

Fecha de actualización: 26/02/2020

AÑO	IPC	Información Financiera reportada por Fondos de Empleados	PLENA	INTERMEDIA		BASICA
			IGUAL O SUPERIOR A	SUPERIOR A	INFERIOR A	IGUAL O INFERIOR A
2015	6,77	2015	\$ 10.000.000.000	\$ 3.600.000.000	\$ 10.000.000.000	\$ 3.600.000.000
2016	5,75	2016	\$ 10.575.000.000	\$ 3.807.000.000	\$ 10.575.000.000	\$ 3.807.000.000
2017	4,09	2017	\$ 11.008.000.000	\$ 3.963.000.000	\$ 11.008.000.000	\$ 3.963.000.000
2018	3,18	2018	\$ 11.359.000.000	\$ 4.090.000.000	\$ 11.359.000.000	\$ 4.090.000.000
2019	3,80	2019	\$ 11.791.000.000	\$ 4.246.000.000	\$ 11.791.000.000	\$ 4.246.000.000

Fuente: www.dane.gov.co

Fuente: Superintencia de Economía Solidaria (2019).

8.2.1.1 Situación Económica Nacional e Internacional

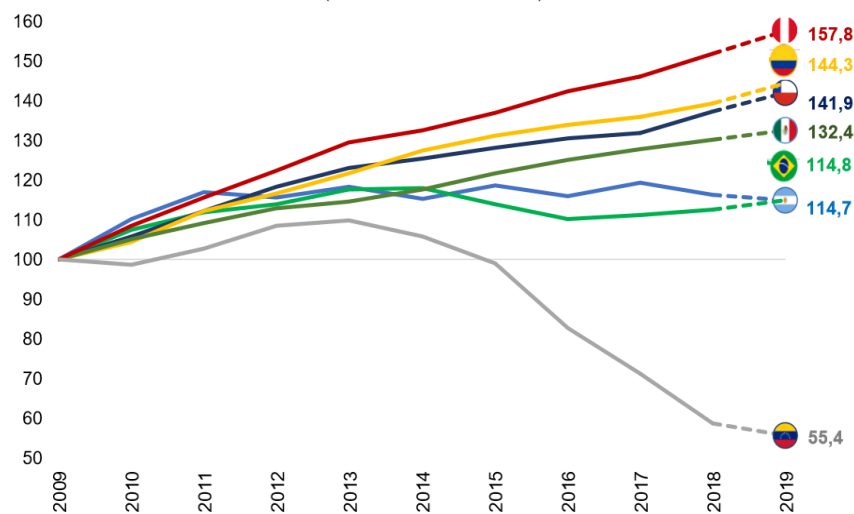
A nivel internacional existe una gran preocupación en el ámbito económico, el modelo actual continúa con la exclusión, la marginalidad y la desigualdad de la población mundial. Se calcula que 8 personas poseen la misma riqueza que 3,600 millones de personas, lo que explica que el 45,6% de la riqueza del mundo estaría en manos del 1% de la población según un informe de Oxfam, 2016. Para la región latinoamericana y del caribe el panorama no es alentador. En 2017 el 10% más rico de la población concentró el 68% de la riqueza total, mientras que el 50% más pobre solo accedió al 3.5% de la riqueza total (Oxfam, 2018).

Así mismo, en el informe de desempeño del sector Cooperativo 2016 presentado por CONFECOOP, en uno de sus apartes destaca que, las diez mayores corporaciones del mundo (una lista que incluye a Wal-Mart, Shell y Apple) tienen una facturación superior a los ingresos públicos de 180 países en conjunto, entre los que se encuentran Irlanda, Indonesia, Israel, Colombia, Grecia, Sudáfrica, Irak y Vietnam.

En el caso colombiano, la situación de inequidad es palpable, de acuerdo con cifras del Banco Mundial de 2014, Colombia ocupaba -el no honroso- tercer lugar como país más inequitativo¹⁷ del mundo, detrás de Suráfrica y Mozambique. (Villabona, 2019, p. 25)

Por otro lado, indicadores macroeconómicos de organismos multilaterales de financiación internacional, señalan a la economía colombiana como una de las más estables de la región latinoamericana, así lo presenta Mejía (2019) en la ilustración 8.11.

Ilustración 8.11 Crecimiento económico acumulado de la región (Índice 2009 = 100)

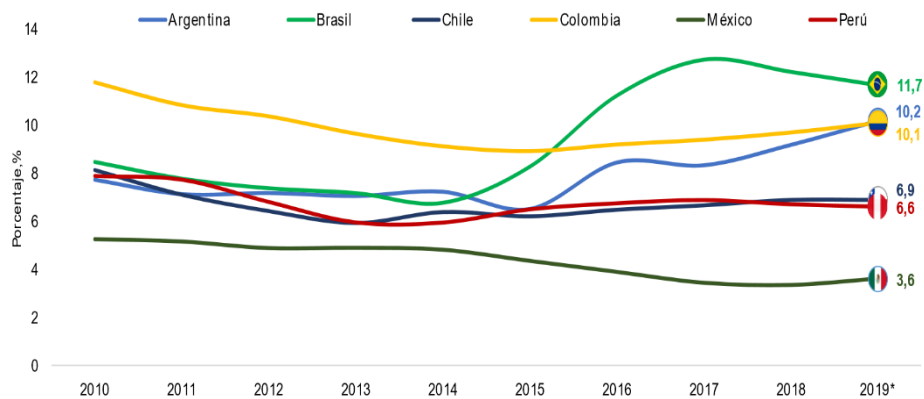


Fuente: Rescatado de Mejía, (2019, p. 12)

Sin embargo, Colombia viene presentando una desaceleración económica gradual producto de las políticas macroeconómicas y reformas estructurales emprendidas en los últimos años, lo que no ha permitido disminuir la tasa de desempleo, que para el año 2019 estuvo sobre el 10% arriba de México, Perú y Chile, así como se evidencia en la ilustración 8.12.

¹⁷ Esta clasificación la realiza el Banco Mundial, 2017, midiendo los países con mayor índice de Gini en el mundo, que mide hasta qué punto la distribución del ingreso entre individuos dentro de una economía se aleja de la distribución perfectamente equitativa (Villabona Robayo, 2019)

Ilustración 8.12 Crecimiento económico acumulado de la región (Índice 2009 = 100)



Fuente: Recuperado de Mejía, (2019, p. 19)

Ante un panorama así, donde el modelo capitalista actual, lleno de desaciertos que han fomentado la desigualdad mundial y la acumulación de riqueza individual, se plantea —como alternativa la economía social y solidaria— un modelo de democracia económica y de generación colectiva de riqueza, humanización de la economía de mercado, enfocado en la redistribución de los ingresos económicos de las comunidades, generación de empleo, fomentando la participación democrática y económica de sus asociados, los procesos solidarios y la ayuda mutua.

8.2.2 Dimensión Político - Social

El tema político y social en Colombia representa bastantes retos para las organizaciones sin ánimo de lucro, específicamente para los fondos de empleados, a continuación, se describe brevemente la problemática social y política específica a nivel nacional:

- **Corrupción:** el gobierno no ha sido capaz de generar políticas efectivas frente a esta problemática que socialmente genera malestar y desangra los recursos del país. Esta práctica se ha convertido en el flagelo más complejo de la nación en su tratamiento y solución. Se ha extendido el sistema judicial colombiano con una baja capacidad para resolver el creciente número de denuncias y casos penales que por diversas situaciones

siguen creciendo en referencia a la corrupción, pero desafortunadamente su esclarecimiento y resolución se confunden en intrincados trámites.

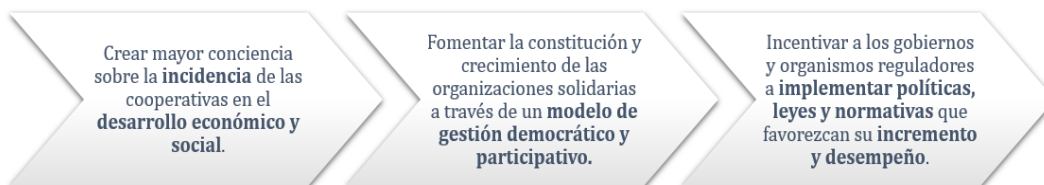
- **Posconflicto:** el conflicto armado en Colombia ha obedecido a dinámicas políticas, sociales y económicas que marginaron a un grupo de colombianos. Sin embargo, hoy se vive la superación de la guerra que propone una serie de concertaciones y negociaciones (Pérez Pérez, 2011). Tras el acuerdo de paz firmado en el año 2016, quedan varios desafíos para la sociedad colombiana como lo son la desmovilización de más de 11.000 exguerrilleros que buscan hoy la reintegración a la vida civil, el perdón, conocimiento de la verdad, impartición de justicia, fortalecimiento democrático, transformación económica y social.
- **Asesinato de líderes sociales:** desde el año 2018 se ha venido presentando el asesinato sistemático de líderes sociales que oscurece el panorama del movimiento social y popular colombiano, lo que ocasiona el crecimiento de la oposición al actual gobierno, y pone de manifiesto la polarización de un movimiento popular que propende por mejorar diversas condiciones en lo social, económico y político en contraposición al modelo que quiere consolidar el actual gobierno.
- **Educación:** en los últimos meses, el grado de organización hacia la movilización y la protesta social que ha logrado el sector educativo desde la universidad pública es otra muestra del descontento acumulado frente al financiamiento de la educación superior en los últimos 30 años y que ha llegado a niveles de precariedad exacerbados. Ellos demuestra el poco interés de los gobiernos de turno para lograr el mejoramiento de la educación superior y, más aún, del sistema educativo público colombiano (Hernández et al., 2017).
- **Desempleo y desigualdad:** otro aspecto en el que Colombia tiene una gran problemática por resolver hace referencia a la dolorosa clasificación, como el segundo país más desigual en Latinoamérica (Villabona Robayo, 2019); situación que en los últimos diez años no ha sufrido cambios positivos significativos, a pesar del crecimiento económico y del comercio internacional.

- **El Empleo y las organizaciones:** este concepto para los fondos de empleados tiene un impacto en doble sentido, en la medida que el origen de los fondos de empleados surge del seno de las empresas, organizaciones sociales y educativas. Por un lado, las formas de empleo que utilicen las empresas en Colombia van a impactar directamente los temas de asociación en los fondos de empleados y, por otro lado, la empleabilidad dentro de los fondos debe propender a la formalización y capacitación integral de sus empleados.

Aspectos como *flexibilidad laboral* (transformación de las condiciones del trabajo por nuevas formas de contratación laboral), *automatización*, *formación constante* para afrontar el cambio, *promoción de la responsabilidad social* y el *trabajo decente* promovido por la OIT son los temas en los que deben trabajar las organizaciones de la economía solidaria y, sobre todo, los fondos de empleados para afrontar el desafío social que presenta la empleabilidad en las organizaciones.

Al respecto, la ONU ha planteado diferentes retos organizacionales a nivel mundial, a los cuales se hace un llamado a organizaciones de la economía social y solidaria en especial fondos de empleados que tienen como objetivo principal el bienestar social, estos se muestran en la ilustración 8.13:

Ilustración 8.13 Desafíos de la ONU¹⁸ a las entidades de la economía social y solidaria



Fuente: Elaboración propia basada en Porrilelli, 2012 citado en Serna y Rodríguez (2015)

¹⁸ Organización de las Naciones Unidas, mayor organización internacional creada para mantener la paz, seguridad, cooperación y armonización entre naciones.

Para el caso colombiano según Serna y Rodríguez, (2015), estos desafíos se pueden lograr creando leyes desde el Congreso de la República que disminuyan la carga impositiva a este tipo de empresas, crear alianzas público - privadas que faciliten el logro de sus objetivos sociales, además de ofrecer facilidades de financiación con bancos como Bancoldex¹⁹.

Por su parte, los gobiernos han trabajado en este tipo de organizaciones creando marcos de política para el desarrollo de estas economías en todo el mundo. Atendiendo a tales políticas, en Colombia se crea la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, quien diseña, coordina y ejecuta los programas y proyectos del gobierno con el fin de fortalecer y desarrollar las organizaciones solidarias. Adicional a esta institución, existe también la Superintendencia de Economía Solidaria quien supervisa las organizaciones de economía solidaria.

Sin embargo, la política pública colombiana no se puede limitar a estas instituciones. Se hace necesaria una intervención de fondo, donde se integre a las organizaciones del sector a los programas estratégicos del gobierno como una solución a los problemas que aquejan a la sociedad colombiana, creando programas, políticas y estrategias que faciliten iniciativas de asociación no solo en las grandes organizaciones sino en medianas y pequeñas organizaciones como verdadero cambio que contribuya a la paz, la equidad y la cohesión social.

Actualmente, la Mesa Nacional de Economía Social y Solidaria (MNESS) y CONFECOOP viene trabajando en un documento denominado “Pacto por la Economía solidaria y cooperativa” radicado en diciembre de 2018 ante el Consejo Nacional de Planeación, que busca fortalecer los procesos empresariales del sector solidario y aportar en temas de producción y generación de empleo, todo ello con el fin de construir sociedad y apoyar la consolidación de la nación.

Del mismo modo, a nivel internacional la Organización de Naciones Unidas aprueba los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) donde se plantean retos importantes para todo tipo de organización a nivel mundial, estos son: 1) Pobreza, 2) Hambre cero; 3) Salud bienestar; 4) Educación; 5) Igualdad de género; 6) Agua; 7) Energía asequible y no contaminante; 8) Trabajo decente; 9) Industria, innovación e infraestructura; 10) Reducción de las desigualdades; 11) Ciudades y Comunidades Sostenibles; 12) Consumo responsable; 13) Acción por el clima (cambio climático); 14) Vida marina; 15) Ecosistemas terrestres; 16) Paz, justicia e

¹⁹ Banco de Comercio Exterior de Colombia, institución creada para promover la productividad y competitividad del sector empresarial en Colombia.

instituciones sólidas; 17) Alianzas (Programa de Naciones Unidas para el desarrollo, 2016, en Rodrigo Cano, Picó, y Dimuro, 2019). Los fondos de empleados en Colombia también deben responder a estos desafíos de forma más contundente, puesto que su deber ser está orientado a brindar bienestar a un grupo determinado.

8.2.3 Dimensión Legal

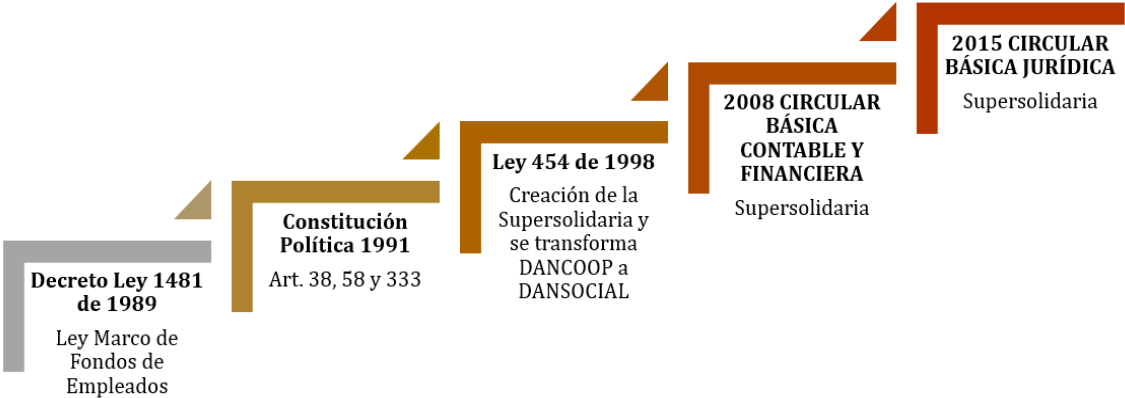
8.2.3.1 Aspectos Legales

Inicialmente los fondos de empleados se extendieron por todo el país sin un marco jurídico propio, hasta que con posterioridad empieza la fase cooperativista para los fondos donde se asigna su reconocimiento, vigilancia y control a la Superintendencia Nacional de Cooperativas. Más tarde, se buscó incorporar estas formas de asociación dentro de la legislación laboral colombiana, esto debido a la relación estrecha que tenían con el ahorro, crédito, recreación y bienestar a empleados.

Con una trayectoria de más de 60 años, los fondos de empleados han funcionado como corporaciones o asociaciones bajo la normativa del código civil, pasando por los Ministerios de Gobierno y Justicia, y más tarde como se mencionó anteriormente, bajo el control y vigilancia de la Superintendencia Nacional de Cooperativas.

De esta manera se expone el marco legal de los fondos de empleados en su trayectoria desde la época de los 80's, cuando se empieza a pensar en un régimen legal independiente (ver ilustración 8.14).

Ilustración 8.14 Línea de tiempo del marco legal de los fondos de empleados



Decreto Ley 1481 de 1989

Por el cual se dotan a los fondos de empleados de un marco jurídico adecuado para su desarrollo, se provee la vinculación de los trabajadores a estas empresas asociativas de economía social y se garantiza el apoyo del Estado a las mismas.

En primera instancia, se hace un detalle de las características propias de los fondos de empleados. Entre ellas; se indica que son empresas asociativas, de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituidas por trabajadores dependientes y subordinados que se integran y cuya asociación y retiro es voluntario, donde existe una igualdad de derechos, se prestan servicios a favor de sus asociados por medio de sus excedentes, patrimonio variable e ilimitado y que se fomenta la solidaridad entre asociados.

Este decreto trata de lo quizá sea el factor diferenciador de los fondos de empleados entre las demás entidades del sector solidario en Colombia: el vínculo de asociación que se hace por medio de una empresa o varias empresas o instituciones con misma actividad económica o unidad de empresa con el asociado, quien debe ser trabajador dependiente de la entidad a la cual está vinculado el fondo.

Al respecto del tipo de vinculación, varios autores, expertos y entidades reguladoras y asociativas han dado su opinión. En primer lugar, porque el futuro de los fondos de empleados se ve en riesgo debido a las nuevas formas de contratación de un trabajador. Contratos como obra labor, prestación de servicios, entre otros, no permiten el crecimiento de un fondo de empleados, debido a que la vinculación laboral se torna menos estable. En segundo lugar, porque un vínculo tan cerrado entre empleados de una organización en específico y el fondo no permite la sostenibilidad en el tiempo.

Es por esto por lo que las entidades reguladoras han ampliado su concepto de vinculación con el fin de acoger más trabajadores en los fondos de empleados y permitir su continuidad en el tiempo, como lo expone la modificación hecha a este decreto por el artículo 2 de la Ley 1391 de 2010.

Por otro lado, este lineamiento jurídico trata de temas como la distribución social y solidaria del excedente del resultado del ejercicio, la autorregulación y autosupervisión por sus órganos administrativos, entre otros. Por su parte, el conferencista Hugo Hernandez G., 2019 en el XVIII Congreso Anual de fondos de empleados hace hincapié en los últimos acápite de esta ley,

promoviendo la sostenibilidad y estrategias del sector fondista, propone una integración en red, como muchos sectores lo han hecho, y es que una de las falencias de los fondos de empleados ha sido su falta de unión (Rueda y Álvarez, 2012), afirma además que la asociación entre fondos trae no solo ventajas competitivas frente a otros sectores, sino beneficios de bienestar para sus asociados.

Ley 454 de 1998

Producto de los artículos constitucionales 38, 58 y 333, nace esta Ley con el fin de crear un marco conceptual para la regulación y promoción de la economía solidaria. Se establecen los principios solidarios, los cuales son los rectores de este tipo de organizaciones, la responsabilidad económica y social que tienen con la sociedad y de la integración y sostenibilidad del sector.

Al respecto autores como Hernandez (2019), Sánchez et al., (2014), Vinasco, (2014) han abordado el tema de la conveniencia de la asociatividad como un factor clave de éxito en las entidades del sector solidario, más aún en los fondos de empleados donde afirma Hernández, no existe una cooperación en pro de un desarrollo sostenible. Una estrategia de redes de intercooperación caracterizada por la confianza, el compromiso, la comunicación, valores compartidos y cooperación que tenga en cuenta los costos de terminar la relación, será una estrategia que a largo plazo brindará mayor y mejor beneficio tanto para asociados como para las entidades asociadas, es una relación gana – gana.

Por otro lado, la Ley 454 crea entidades estatales de promoción, fomento, desarrollo y supervisión. Es el caso del Departamento Nacional de la Economía Solidaria (DANSOCIAL) antes Departamento Nacional de Cooperativas (DANCOOP), quien promovió el sector solidario por medio de propuestas de política estatal con el fin de fortalecer e impulsar el sector en solidario; y la Superintendencia de Economía Solidaria quien es hoy el órgano regulador externo por excelencia de estas entidades y se encarga no solo de la vigilancia y control de las entidades de la economía social, sino de la fijación de reglas y lineamientos en materia contable y jurídica apoyando la autogestión y autorregulación de estas.

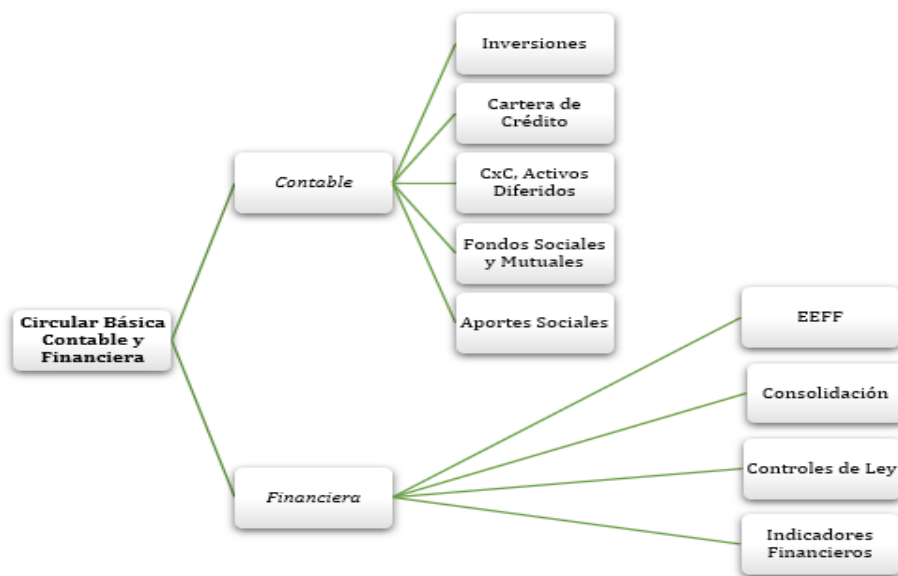
Circular Básica Contable y Financiera

Este lineamiento legal es impartido por la Superintendencia de Economía Solidaria, su fin es brindar a las entidades supervisadas una guía de obligatorio cumplimiento en aspectos contables y financieros.

No obstante, la Superintendencia de Economía Solidaria en concordancia de la Ley 1314 de 2009, por la cual se regulan los principios y las normas de contabilidad e información financiera, y como ente supervisor ha interpretado ciertas concepciones y ha dado instrucciones a las organizaciones a su cargo en temas de reporte, contabilización, políticas y conceptos por medio de circulares externas. Estas circulares han permitido la armonización entre los lineamientos del sector solidario y las Normas Internacionales de Información Financiera.

A continuación, la ilustración 8.15 muestra su estructura básica, dotada de conceptos para las entidades del sector solidario:

Ilustración 8.15 Estructura circular básica contable y financiera

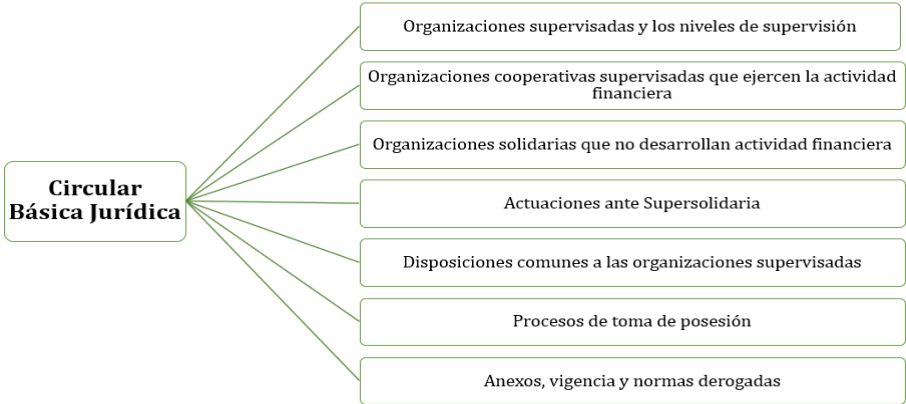


Fuente: Elaboración propia basada en Circular Básica Contable y Financiera (2008)

Circular Básica Jurídica

La circular básica jurídica, emitida por la Supersolidaria es una guía para delimitar las entidades solidarias, los niveles de supervisión, así como la clasificación de sus actividades y formas de constitución dependiendo de su capital, autorización, obligaciones y excepciones. Cabe resaltar que al ser estas entidades de interés público la Superintendencia de Economía Solidaria hace gran énfasis en temas de transparencia en nombramientos y asambleas generales, así como el Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y el autocontrol. A continuación, se presenta en la ilustración 8.16 la estructura básica de esta circular.

Ilustración 8.16 Estructura circular básica jurídica



Fuente: Elaboración propia basada en Circular Básica Jurídica (2015)

En materia legal los fondos de empleados se encuentran circunscritos a diferentes normas que los rigen de parte no solo de la Superintendencia de Economía Solidaria, sino del Estado, las cuales son adoptadas y adaptadas por la Superintendencia en forma de circulares externas con el fin de brindar una ayuda legal a las entidades del sector solidario dependiendo de la clasificación y nivel de supervisión que se encuentren. Adicional a ello existen otras normas que regulan la prestación de servicios de ahorro y crédito, manejo de libranzas y la administración del riesgo, entre otros.

8.2.3.2 Aspectos Tributarios

En materia fiscal, los fondos de empleados pertenecen al renombrado Régimen Tributario Especial, renombrado porque tanto el Estado como estudiosos del tema han señalado que este régimen está permitiendo la evasión y elusión de impuestos, requiriéndose de esta manera un control fiscal a las entidades sin ánimo de lucro, tanto a fundaciones, asociaciones y corporaciones como a entidades del sector solidario.

El Régimen Tributario Especial se encuentra consagrado en los artículos 19 y 356 a 364 del Estatuto Tributario Nacional de 2016, donde se establecen: los contribuyentes y sus condiciones, determinación del excedente neto, exención sobre el excedente, actividades sociales y meritorias, excepciones, entre otros temas.

Sin embargo, el Régimen Tributario Especial en Colombia tiene sus inicios en el Decreto 2053 de 1974, como iniciativa a un tratamiento preferencial a diferentes entidades dedicadas al bienestar público y social, así como organizaciones religiosas. Pero es con las leyes 75 de 1986 y 84 de 1988 que se crea formalmente el Régimen Tributario Especial y establece como nuevos contribuyentes del impuesto de renta y complementarios del régimen especial a corporaciones, asociaciones, fundaciones, cajas de compensación, fondos mutuales, fondos de pensiones, fondos de empleados, entre otras entidades sin ánimo de lucro, estableciendo grabarlas con una tarifa única del 20 %, aplicable sobre el beneficio neto o excedente, el cual es exento en la parte que se destine al cumplimiento de su objeto social (Mejía Niño, 2017).

Como se mencionó, existe una preocupación generalizada de los beneficios fiscales que tienen hoy día las entidades sin ánimo lucro, no porque estas sean evasoras, sino que como asegura el profesor Villabona, 2019, *“la figura de la economía solidaria y el cooperativismo se ha usado como mecanismo de evasión de impuestos”*, donde algunos ven estas entidades como el “negocio ideal” para fines delictivos, aprovechándose de los beneficios tributarios, la facilidad de creación de una ESAL y vacíos en la norma (Ruíz P., 2015).

Ante este panorama, el gobierno empezó a tomar medidas y en el año 2016 expidió la Ley 1819 por la cual reestructura el Régimen Tributario Especial haciendo énfasis, como lo menciona Niño Mejía, (2017), en errores que el anterior régimen tenía y que dejó muchos conceptos tan amplios que se prestaron para hacer todo tipo de trampas, entre ellos: la complejidad de las múltiples categorías de ESAL, flexibilidad en el objeto social, falta de definición de las palabras “interés general” y “acceso a la comunidad”, laxitud en el control patrimonial y falta de control social.

Por el contrario, el nuevo régimen endureció el proceso de ingreso al régimen especial; puso mayor control a la distribución indirecta de excedentes; clasificó a los contribuyentes entre: contribuyentes del régimen ordinario, contribuyentes del régimen especial, no contribuyentes declarantes y no contribuyentes no declarantes; y haciendo por primera vez una diferenciación del tratamiento tributario del sector solidario y de las cooperativas, dejando únicamente a los fondos de empleados como no contribuyentes pero si declarantes del impuesto de renta (Ley 1819 de 2016).

En efecto, en Colombia se ha trabajado por la lucha contra la evasión y elusión fiscal, sin embargo, aún existe una disyuntiva entre beneficiar a las ESAL o seguir endureciendo el tratamiento especial, excluyendo a más entidades sin ánimo de lucro o aumentando la tasa impositiva. Al respecto se presentan dos opiniones contrarias para hacer un análisis más profundo en próximos trabajos.

Por un lado, está el pensamiento de que la economía social y solidaria es una fuga de rentas y que por ende hay que gravar estas “rentas” para satisfacer las necesidades de la sociedad; “... *los beneficios otorgados al régimen especial no se contemplan como gasto fiscal, lo que reafirma lo ciega que puede estar la administración respecto a la posible fuga de ingresos que se está generando por esta vía*” (Ruíz P., 2015, p. 13). Y por el otro, está el pensamiento social, de redistribución de excedentes hacia los asociados y beneficiarios de estas entidades; “... *este objetivo se puede lograr creando leyes desde el Congreso de la República que disminuyan la carga impositiva a este tipo de empresas, ofreciendo créditos blandos a través de bancos de segundo piso como Bancoldex y facilitando alianzas público-privadas...*” (Serna G. y Rodríguez B., 2015, p. 43).

8.2.3.3 Aspectos Contables

Otro aspecto importante para evaluar en el contexto colombiano de los fondos de empleados es el tema contable, puesto que estas entidades se sirven de la contabilidad para su gestión y revelación de información a diferentes usuarios para dar cuenta de su actuar social. Es por ello por lo que la Superintendencia de Economía Solidaria pone a su disposición la Circular Básica Contable y Financiera y otras circulares externas por medio de las cuales han adoptado regulaciones del Estado, que han permitido dar una guía para llevar la contabilidad y presentar información fiel, oportuna, útil y comprensible a los grupos de interés de las entidades del sector solidario.

A raíz de la implementación del modelo contable internacional, en Colombia se adoptó el modelo del IASB²⁰ con el fin de producir una información contable y financiera útil y comparable para diferentes usuarios, sobre todo para inversionistas. La Ley 1314 de 2009 dio la entrada al proceso de convergencia a normas internacionales de información, el Consejo Técnico de la Contaduría Pública escoge como nuevo marco las NIIF²¹, con el fin de disponer de un sistema único y homogéneo de alta calidad, y de obligada observancia para normas de contabilidad, información financiera y aseguramiento de información (García y Dueñas, 2016). Bajo el Decreto 3022 de 2013 se reglamentó la adopción de Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes en Colombia, en el cual los fondos de empleados, entre otras organizaciones del grupo 2, quedaron obligados a implementar los nuevos estándares a partir del 1 enero de 2016.

Al respecto, Avila et al., (2017) analizan los impactos negativos que trajo la adopción de las NIIF para pymes en los fondos de empleados. Una de las problemáticas presentadas en el proceso de armonización fue la caracterización y clasificación de las empresas colombianas, pues las Normas Internacionales de Información Financiera “no fueron creadas para sectores de la economía donde su objeto social no sea la generación y maximización de beneficio monetario, como lo es el sector solidario” (Avila et al., 2017, p. 89). Para los fondos de empleados trajo cambios en la clasificación del aporte de los socios entre patrimonio y pasivo financiero, reduciendo de esta forma el patrimonio de dichas entidades, quedando sin capacidad de endeudamiento y solidez financiera, lo que podría causar el cese de sus actividades.

A nivel mundial se ha discutido la pertinencia del modelo global de contabilidad adoptado por la mayoría de los países, con el fin de dar utilidad a su información financiera, aun sin estar inmersos en el mundo financiero y bursátil para el que fueron creados estos estándares, es por ello que las NIIF, no tienen mucho sentido para PYMES ni para organizaciones sin ánimo de lucro siempre y cuando no tengan nexos con empresas cotizadas y que aún no vayan hacia ese camino (Gómez, 2016).

Adicionalmente, los sistemas contables hoy día han estado enmarcados en suplir las necesidades de control de evasión y delitos fiscales. Con la aplicación de estándares

²⁰ Modelo propuesto por el organismo independiente perteneciente al sector privado, fundado en 1973 y reestructurado en 2001 con el nombre de Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB - *International Accounting Standards Board*, el cual busca armonizar la información financiera y contable a nivel mundial. (Patiño J. & Vasquez Q., 2013)

²¹ *Normas Internacionales de Información Financiera*

internacionales entran en vigencia diversas necesidades de información contable, como la normatividad contable frente a la globalización, la concepción contractual de la contabilidad, las teorías del neoinstitucionalismo, las dimensiones de los sistemas contables, la información contable y el mercado de valores (Patiño y Vasquez, 2013).

Varios autores como Ferrer De La Hoz, (2013) y Rendón et al., (2013), concluyen que el proceso de convergencia en Colombia ha estado marcado por dificultades locales, ya que no tiene en cuenta ni el contexto ni los objetos sociales de las organizaciones colombianas, a pesar de esto se ha vendido como un sistema que aumenta la competitividad y la calidad de la información, que para el sector solidario en temas de aportes sociales, capital mínimo irreductible e información para los donantes se ha quedado corta, además de las múltiples interpretaciones presentadas en la NIIF para cooperativas. Gilkeson, (2007), presenta un claro ejemplo de una de las limitaciones del marco contable actual en las entidades sin fines lucrativos, discute sobre el poco control que se puede ejercer sobre la gestión de los ejecutivos en casos no deseados en los que toman recursos de los donantes.

Por lo anterior Burt (2014); Gómez (2009); y Robson *et al.* (2017) recalcan que la contabilidad tiene un rol social y no opera únicamente en el mundo de la eficiencia de los mercados y la maximización del valor financiero, por el contrario, legitima las organizaciones con su entorno, brindando confianza y reputación como mecanismos de control y rendición de cuentas.

Por otro lado, en Colombia García y Dueñas, (2016) analizaron los aspectos cualitativos (no financieros) y los retos gerenciales que traería consigo la implementación de NIIF para las Pymes, tomado como referentes teóricos a Robert Kaplan y David Norton en 1992. Ellos analizaron los componentes financieros y no financieros en el estado de resultado de una empresa, los cuales a partir de la implementación irían a cambiar. Por lo tanto, si bien las NIIF aumentan la calidad y la comparabilidad de la información financiera, aumentando la inversión extranjera, el proceso incrementa los costos administrativos y retos en actualización para los mismos.

En el caso específico de los fondos de empleados por sus características intrínsecas de creación, las NIIF deberían informar sobre cumplimiento de objetivos, la eficiencia y eficacia de la organización, satisfaciendo necesidades sociales, (Patiño J., 2017). Estas son algunas de las limitaciones que se evidencian en la información contable y financiera de este sector tan importante para la economía y para la sociedad en general, donde se incluyen los fondos de empleados, ya que estos cooperan con la labor social del Estado, aportando al bienestar de los

asociados y sus familias. Evidenciando también, que la literatura sobre la adopción de normas de información financiera específicamente de los fondos de empleados es escasa.

Para mitigar un poco las limitaciones que existen frente al nuevo modelo global de parte del actuar social de los fondos de empleados, la Superintendencia de Economía Solidaria emite en 2005 un concepto sobre el Balance Social, sus objetivos y ventajas, basado en un congreso en 2001 de ANALFE²², esto debido a una inquietud que nace propiamente de una entidad del sector. Por lo adicional, se establece que el Balance Social es una práctica social no obligatoria que permitirá entre otras cosas, realizar un diagnóstico de la gestión empresarial, planificar estrategias en consecución del objeto social, disponer de necesidades y expectativas del grupo objeto y revisar políticas frente a la Responsabilidad Social.

8.3 De asociados y sus necesidades de información

8.3.1 De su importancia

En los fondos de empleados se encuentran diferentes usuarios, no solo de información sino de bienes y servicios, dentro de estas dos categorías se encuentran los asociados, en la cúspide del nivel de importancia de los usuarios de estas entidades, pues son ellos quienes por medio de su asociación y destinación de aportes mensuales los que le dan vida a este tipo de entidades del sector solidario (ver ilustración 8.17).

Ilustración 8.17 Usuarios de los fondos de empleados

²² Asociación Nacional de Fondos de Empleados, organismo gremial de la economía solidaria, creada hace más de 37 años con el fin de representar, defender, capacitar y asesorar a los fondos de empleados frente a las dinámicas del sector (ANALFE, 2020).



Fuente: Elaboración propia basada en Fuertes (2007, p. 108)

Por consiguiente, los asociados se convierten en los usuarios más importantes en los fondos de empleados, estos son reconocidos por diferentes instituciones; el Estado, la Superintendencia de Economía Solidaria, sector solidario, agremiaciones, entre otras, quienes brindan un soporte legal, social y cultural a la vinculación de estos trabajadores dependientes de la empresa a la que está adscrito el fondo. Es por ello, por lo que se han establecido ciertas reglas para que la “autogestión” no se convierta en un problema, sino en una oportunidad, puesto que son los mismos asociados quienes gestionan sus recursos y establecen sus propias reglas de funcionamiento y prestación de servicios de ahorro y crédito entre otros.

Según la Ley 1481 de 1989 pueden ser asociados todos aquellos que tengan vínculo común con la empresa a la que está vinculada cada fondo de empleados según lo enmarquen los estatutos. Estos tienen seis derechos fundamentales: utilizar o recibir los servicios del fondo, participar en sus actividades, ser informados de la gestión del fondo de conformidad con lo establecido estatutariamente y fiscalizar dicha gestión, tomar decisiones en las asambleas generales y el retiro voluntario del fondo.

De igual manera deben cumplir a cabalidad con los siguientes deberes: conocer sobre los objetivos y funcionamiento de los fondos de empleados y el particular, comportamiento solidario, acatar normas y decisiones de la asamblea general, órganos directivos y de control, cumplir con sus obligaciones financieras y sociales, así como abstenerse de afectar la estabilidad económica y social del fondo al que pertenece. Sometiéndose de igual forma al

régimen disciplinario impuesto por el fondo por medio de sus estatutos con el fin de hacer un control social constante y efectivo.

En efecto, para los fondos de empleados, los asociados toman gran relevancia en el sentido que son dueños, gestores y usuarios de los servicios ofrecidos por los fondos. En ese sentido se posicionan como los usuarios más importantes de información financiera y no financiera, debido a que estos mantienen una relación bilateral; *Como dueños - acreedores*: constituyen el capital social y pasivo de la entidad, por ello les interesa evaluar si la entidad puede generar flujos de tesorería suficientes para atender los compromisos adquiridos referentes a la devolución de sus aportes y ahorro, y a los rendimientos asociados, y por el otro, *Como beneficiarios*: los cuales se encuentran interesados en la continuidad de los servicios (Soldevila, 2001).

Por otro lado, la asamblea general, máximo órgano de dirección, ubicada en la cúspide de los organigramas de estas entidades, se encuentran representada por asociados delegados por consenso, con el fin de conocer sobre la gestión y determinar directrices generales del fondo, además de elegir miembros de junta directiva y revisor fiscal, destinación de excedentes, aprobación de informes de gerencia, junta directiva, entre otras funciones.

Hoy día, para los fondos de empleados, la asamblea general, que debe hacerse de forma anual, genera ciertas tensiones pues es donde se presentan los informes de gestión de lo que se realizó en el año inmediatamente anterior y respecto a la información brindada a los diferentes participantes, que en su gran mayoría son asociados delegados, se marca la ruta a seguir por medio de las decisiones allí tomadas. Es tan importante esta reunión, que los fondos se empiezan a preparar desde meses antes a la asamblea, pagan cursos para su preparación, dirección y control de legalidad, entre otros objetivos. Adicionalmente, los informes son revisados una y otra vez con el fin de brindar la más clara e interesante información no solo financiera, sino de su actuar solidario, y es que es una tarea ardua saber exactamente qué presentar y de qué manera.

8.3.2 De sus necesidades

Las necesidades de información de los asociados y de este órgano de administración de los fondos de empleados, como lo es la asamblea general, anualmente es compleja, pues se tiene como fin dar respuesta a los requerimientos de información y rendición de cuentas de los asociados en las asambleas generales y las juntas directivas, se requiere información detallada

de la gestión de la administración, de la eficiencia, eficacia, evaluación y cumplimiento del fondo frente a los recursos otorgados por todos los asociados en cuanto a los servicios prestados, la calidad y la oportunidad de los mismos. Por su parte, el gerente requiere de informes detallados de su gestión para acercarse al asociado y generar confianza (Bojacá y Ríos, 2014), es por ello, por lo que se hace imperante medir el desempeño de todos los recursos conferidos, tanto económicos como de carácter social.

Por su parte la Superintendencia de Economía Solidaria emitió un concepto sobre una herramienta de mercadeo social, denominado Balance Social, el cual permite caracterizar los diferentes grupos de asociados en un fondo de empleados, evaluar sus necesidades y expectativas para con ello jerarquizarlas y llevarlas a la acción social. Acción que no se debe limitar a la solidaridad entre asociados, sino que debe escalar al medio ambiente y a la sociedad en general, según ANALFE, la acción social está ante situaciones con más incertidumbre y complejidad que otras actividades comerciales, industriales y financieras.

Mayormente, la información que se brinda a los órganos administrativos, sobre todo a la asamblea, es de carácter financiero y administrativo o de gestión. Los fondos se valen de los estados financieros como medio de presentación de información financiera e informes de gestión y balances sociales para la presentación de información no financiera, pero ¿cuáles son las verdaderas necesidades de información de un usuario tan importante como lo es un asociado?

Los fondos de empleados, entidades sin ánimo de lucro, requieren información que dé cuenta de su actuar social en cuanto a eficiencia, eficacia, evaluación y cumplimiento de sus servicios de ahorro y crédito, inversión de los ahorros, servicios de previsión, solidaridad y bienestar social entre otros, que permita un control en la gestión de estos, además de dar cumplimiento a la misión de la organización y a los objetivos estratégicos propuestos.

Además, las necesidades propiamente de información financiera y no financiera por parte de los asociados requieren de una clasificación que permita abordarlas de una forma clara y organizada teniendo en cuenta el contexto en el que interactúa el fondo de empleados, contexto que con anterioridad fue definido. Complementado con el estudio de Fuertes (2007) en ESAL españolas de tipo social, donde se agrupan las necesidades básicas de información financiera como sigue: 1. Viabilidad Financiera, 2. Conformidad Legal, 3. Actuación de los Gestores y 4. Coste de los servicios prestados, para fondos de empleados el último grupo se generaliza a

Servicios Prestados, ya que no es solo saber su costo, sino factores como cobertura, calidad, diversidad, eficiencia, entre otros, así como se presenta en la ilustración 8.18.

Ilustración 8.18 Necesidades fundamentales de información financiera de los fondos de empleados



Fuente: Elaboración propia basado en Fuertes (2007)

Sin embargo, la anterior ilustración debe ser complementada con las necesidades de información no financiera trabajadas por Arshad et al., (2015) sobre la divulgación de información cualitativa del riesgo presente en el cumplimiento de objetivos de tipo estratégico, operativo, financiero y legal, sin contar otras necesidades crecientes de información como las de tipo ambiental, social, relativas al personal que trabaja en el fondo, derechos humanos y lucha contra la corrupción, el soborno y el lavado de activos.

8.4 Necesidades específicas de información financiera y no financiera para los fondos de empleados

De acuerdo con los autores revisados, el contexto analizado y las características de los asociados de los fondos de empleados estudiadas anteriormente, se establecen las siguientes necesidades de información tanto financiera como no financiera en este tipo de entidades, como se presenta en la tabla 8.4:

Tabla 8.4 Necesidades específicas de información financiera y no financiera de los asociados en los fondos de empleados

Viabilidad financiera	- Indicadores financieros óptimos
	- Estructura de ingresos y gastos
	- Equilibrio presupuestario
	- Informes de Revisoría Fiscal
	- Capacidad de seguir prestando el servicio
Conformidad legal	- Control y utilización de fondos
	- Asignación de recursos a programas y proyectos
	- Cumplimiento de normatividad estatutaria y estatal
	- Cumplimiento de presupuestos
Actuación de los gestores	- Definición de una misión y visión claras
	- Definición de la organización interna
	- Medición de resultados
	- Plan de comunicación de su gestión
Servicios prestados	- Portafolio de servicios
	- Convenios empresariales
	- Calidad, oportunidad, diversidad, eficiencia y cobertura de los servicios
Planificación: Prevención de riesgos	- Riesgos Operativos
	- Riesgos Estratégicos
	- Riesgos Financieros
	- Riesgos de Cumplimiento
Responsabilidad Social y Solidaria	- Acciones frente al medio ambiente
	- Acciones frente a los problemas sociales
	- Acciones para el bienestar de los empleados del fondo
	- Acciones en protección de los DDHH
	- Acciones en pro de la lucha contra la corrupción, el soborno y el lavado de activos

Frente a estas necesidades se indagará en el estudio de caso múltiple con los fondos de empleados escogidos para confirmar, rechazar y/o complementar el análisis realizado.

8.5 Conclusiones del capítulo

Inicialmente se concluye que la historia de los fondos de empleados en Colombia se debe remontar a la historia de la economía social y solidaria, así como también a la historia del cooperativismo a nivel mundial, gracias a las ideas de varios revolucionarios sociales que vieron a la economía social y solidaria como una alternativa al modelo económico actual.

A nivel internacional existe cierto problema terminológico para definir estas ESAL y el sector al que pertenecen debido a las diferentes realidades en las que nacieron cualquier tipo de entidades de este sector. Han sido denominadas tercer sector, economía solidaria, economía social, economía civil, lo cierto es que los autores revisados confluyen en que es una nueva alternativa económica.

Sin embargo, en Colombia se requirió de apoyo político y social para lograr consolidar hoy día modelos de iniciativas sociales como lo son los fondos de empleados, cooperativas, mutuales, entre otros. Los fondos de empleados se convierten entonces, en una de las mejores opciones de ahorro, crédito, protección y bienestar para los colombianos no solo por su costo bajo sino por el hecho de pertenecer a un grupo y vivir la solidaridad y el trabajo conjunto.

Dentro de las grandes y medianas empresas en Colombia, existen 1387 empresas que cuenta con su fondo de empleados (Superintendencia de Economía Solidaria, 2019), que brinda no solo ahorro y crédito, sino que trabaja con ella conjuntamente para brindar a los empleados diversos servicios de salud, vivienda, recreación y bienestar social que hacen una mejor cohesión social entre ellos mismos.

Por lo adicional, el sector solidario en Colombia beneficia a más de 7 millones de colombianos, sin embargo se viene presentando una caída en cuanto a número de entidades y aportes solidario, esto debido a como lo afirma el profesor Villabona (2019), la figura de la economía solidaria y el cooperativismo se ha usado como mecanismo de evasión de impuestos, se han impuesto requisitos y regulaciones que han impedido la operación y permanencia en el tiempo de las entidades de la economía solidaria, aunado al debilitamiento de la economía nacional.

A nivel social los fondos de empleados, si bien cooperan con el Estado a brindar bienestar social y calidad de vida a sus asociados, tienen un reto social importante debido a las dinámicas sociales en las que se encuentra hoy el país. Temas como el posconflicto, la corrupción, la educación, el desempleo y la desigualdad son puntos para tratar en toda Asamblea con el fin de dirigir esfuerzos a mitigar dichos problemas sociales.

Por otro lado, su marco legal viene marcado por el reconocimiento y la importancia que estas entidades han venido cobrando en la sociedad, tanto así que a pesar de que hayan existido como fondos de ahorro hace más de 80 años, hasta 1989 son reconocidos legalmente y dotados de lineamientos para su funcionamiento y administración.

En materia fiscal, debido a altos niveles de evasión y elusión que se ha venido presentando de parte de entidades perteneciente al Régimen Tributario Especial, entre ellas las entidades solidarias, se requiere de mayor control fiscal, ya que las entidades de supervisión, como Supersolidaria, tienen su foco en un control más administrativo, dejando sin soporte a la Administración de Impuestos DIAN.

Por el lado contable, la Superintendencia de Economía Solidaria ha dado soporte en el tema contable y el proceso de armonización de sus normas contables propias del sector con las Normas Internacionales de Información Financiera a todas las entidades adscritas al sector. Sin embargo, aún existen dificultades en cuanto a conceptos de presentación y aplicación de normas que la Supersolidaria ha venido aclarando por medio de circulares externas.

Ahora bien, en los fondos de empleados existen diferentes usuarios tanto internos como externos, con diferentes expectativas y necesidades, sin embargo, los asociados toman gran relevancia en el sentido que son dueños, gestores y usuarios de los servicios ofrecidos por estas entidades. En ese sentido se posicionan como los usuarios más importantes de información financiera y no financiera que producen dichas entidades, esto debido a la relación bilateral que tienen como dueños- gestores y beneficiarios.

Por lo anterior, los fondos de empleados requieren información que dé cuenta de su actuar social en cuanto eficiencia, eficacia, evaluación y cumplimiento de sus servicios de ahorro y crédito, inversión de los ahorros, servicios de previsión, solidaridad y bienestar social entre otros, que permita un control en la gestión de estos, además de dar cumplimiento a la misión de la organización y a los objetivos estratégicos propuestos.

9. Capítulo 3: Estudio de caso múltiple

9.1 Perspectiva general – ANALFE

Los fondos de empleados tienen una asociación gremial que los representa y que año tras año defiende, capacita y asesora a todo tipo de fondo de empleados que se une a esta agremiación; sin embargo, se debe pagar una membrecía anual, lo que excluye a fondos de categoría intermedia o básica.

En un congreso de esta asociación de fondos de empleados – ANALFE, celebrada en Cartagena en el año 2019, dedicado ese año al impacto social de este tipo de organizaciones en el contexto en el que se desenvuelven, se evidenciaron diferentes preocupaciones en materia; *estratégica*, de la necesidad de generar alianzas entre fondos y otro tipo de organizaciones y compartir lecciones aprendidas; *tecnológica*, de la utilización de diferentes herramientas para llegar a más asociados, y; *social*, con el fin de extender la solidaridad más allá de los asociados y sus familias. No obstante, el tema de rendición de cuentas e informes hacia sus asociados no fue tocado en este congreso.

Por otra parte, los indicadores financieros del sector fondista desde el año 2017 cambiaron con la entrada de CAVIPETROL, una corporación de la empresa PETRÓLEOS ECOPETROL S.A, que decide cambiar su esencia corporativa a una de carácter solidario como lo es la figura de los fondos de empleados. De esta manera se convierte en el fondo de empleados más grande de Colombia por cantidad de activos, cuadruplicando los activos promedio de los fondos de empleados de categoría plena y jalonando los indicadores del sector.

En este estudio se abordan los cinco fondos de empleados más grandes por cantidad de activos de categoría plena de la ciudad de Bogotá, presentando una breve reseña con sus características principales, identificando aspectos cualitativos y de contexto de cada uno de ellos.

9.2 Reseñas de fondos de empleados del estudio de caso

9.2.1 CAVIPETROL

Este fondo de empleados es recientemente nuevo en el sector, ha jalonado los indicadores financieros y de crecimiento de este tipo de entidades solidarias, trayendo no solo buenos indicadores sino enriqueciendo la perspectiva que se tiene de los fondos de empleados. CAVIPETROL extiende su labor social y solidaria hacia más personas de la sociedad fuera de los asociados y sus familias, contribuye con la ampliación nuevos canales de comunicación e información para asociados y aporta nuevas ideas en su portafolio de servicios hacia sus asociados como lo son depósitos para invertir y la gestión inmobiliaria.

Viviendo de esta forma los principios solidarios, con excelentes proyecciones hacia el futuro y siendo ejemplo en informes de responsabilidad social, gobierno corporativo y de gestión para los fondos de empleados de su categoría. Este fondo promociona y comunica a sus asociados los servicios y novedades por medio de su página web, redes sociales y revista o boletín “En contacto”. A continuación, la tabla 9.1 muestra los datos relevantes del fondo.

Tabla 9.1 Reseña fondo de empleados de los trabajadores y pensionados de Ecopetrol S.A - CAVIPETROL

<i>Entidad</i>	Fondo de empleados de los trabajadores y pensionados de Ecopetrol S.A
<i>Sigla</i>	CAVIPETROL
<i>Categoría</i>	PLENA
<i>Activos a diciembre 2018</i>	\$ 1.485.273.249.513
<i>Año de creación</i>	2017
<i>Empresa patronal</i>	Ecopetrol S.A
<i>Breve Historia</i>	<p>En el año 1962, con la iniciativa de Samuel Arango Reyes y un grupo de empleados de ECOJETROL, nació CAVIPETROL la CORPORACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COLOMBIANA DE PETRÓLEOS ECOJETROL S.A, una entidad de carácter privado y sin ánimo de lucro, dada con el objetivo de contribuir, suministrar y financiar la realización de los proyectos de vida de todos los trabajadores de Ecopetrol.</p> <p>Hacia el año 2017, pensando en el bienestar de sus asociados, cambian a la esencia de fondo de empleados y se convierten en los más grandes de Colombia.</p>
<i>Número de asociados a diciembre de 2018</i>	15.925
<i>Página web</i>	https://www.cavipetrol.com/index.php

Fuente: Elaboración propia a partir de CAVIPETROL (2020)

9.2.2 FONTEBO

El fondo de empleados de la empresa de telecomunicaciones de Bogotá tiene una trayectoria de más de 47 años. Esta iniciativa entre amigos se convirtió en uno de los fondos más grandes de la ciudad capital, prestando servicios de ahorro y crédito para educación y vivienda a los trabajadores de la ETB en un principio; hoy no solo cubre a trabajadores de esta empresa, sino también a sus hijos, pensionados y extrabajadores, a quienes brinda diferentes servicios de bienestar como convenios, recreación —al contar con una sede recreativa en Melgar (CRF)—, diferentes líneas de crédito y ahorro, auxilios y programas de bienestar.

FONTEBO tiene una gran inclinación hacia la formación educativa no solo de sus asociados, sino también de sus familias y los colaboradores del fondo. La organización realiza esfuerzos en la consecución de convenios con instituciones educativas, auxilios para educación superior y cursos de diferentes temas de interés de su comunidad. Estos y otros servicios son promocionados por medio de su página web, redes sociales y su revista trimestral “Infontebo 90 días”. En la tabla 9.2 se muestra la información más relevante del fondo.

Tabla 9.2 Reseña fondo de empleados y pensionados de la ETB – FONTEBO

<i>Entidad</i>	Fondo de empleados y pensionados de la ETB
<i>Sigla</i>	FONTEBO
<i>Categoría</i>	PLENA
<i>Activos a diciembre 2018</i>	\$ 123.805.299.930
<i>Año de creación</i>	1973
<i>Empresa patronal</i>	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A
<i>Breve Historia</i>	Un grupo de amigos que trabajaban en ETB encontraron la forma de solucionar algunas necesidades económicas asignando cuotas mensuales para préstamos en un futuro de vivienda y educación. El 11 de junio de 1973 fue creado el fondo de empleados de la ETB con 129 asociados. Cinco meses después, exactamente el 27 de noviembre de 1973 mediante resolución N° 1561 le fue otorgada la personería jurídica al Fondo. Hoy día y desde el año 2013 los cónyuges, hermanos y sobrinos de los asociados al fondo hacen parte activa de la base social de FONTEBO.
<i>Número de asociados a diciembre de 2018</i>	4.661
<i>Página web</i>	https://www.fontebo.com/wp/

Fuente: Elaboración propia a partir de FONTEBO (2020)

9.2.3 FODUN

El fondo de empleados docentes de la Universidad Nacional lleva 30 años ofreciendo sus servicios de bienestar, ahorro y crédito a los profesores y pensionados de la Universidad. FODUN ha llegado a ser el fondo más grande de entidades de educación a nivel nacional, contando con cuatro regionales en las ciudades de Bogotá (principal), Medellín, Manizales y Palmira.

El fondo se ha caracterizado por el acompañamiento sobre todo a sus asociados pensionados en temas de vida crediticia, tributaria, de seguridad y recreación. Sus asociados y familias cuentan con ocho sedes recreativas en diferentes lugares de Colombia, Cartagena, Santa Marta, Villeta, Fusagasugá, Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira, garantizando la recreación y bienestar de su comunidad.

La comunicación y promoción de este fondo se hace por medio de su página web, redes sociales, revista “Infodun”, donde se cuentan todas las novedades de gestión y servicios ofrecidos a sus asociados. A continuación, la tabla 9.3 presenta los datos más relevantes de Fodun.

Tabla 9.3 Reseña fondo de empleados docentes de la Universidad Nacional – FODUN

<i>Entidad</i>	Fondo de empleados docentes de la Universidad Nacional
<i>Sigla</i>	FODUN
<i>Categoría</i>	PLENA
<i>Activos a diciembre 2018</i>	\$ 106.019.292.038
<i>Año de creación</i>	1990
<i>Empresa patronal</i>	Universidad Nacional de Colombia
<i>Breve Historia</i>	El Dr. Humberto Vergara en 1988 presenta el proyecto ante el Consejo Superior Universitario para la creación de un fondo de bienestar para los docentes, dos años más tarde el Consejo apoya e impulsa su creación con el Acuerdo Número 28, Acta Número 04 del 14 de marzo de 1990. Esta organización tiene presencia a nivel nacional y cuenta con regionales en Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira, dando cobertura a todos los docentes de la Universidad Nacional y convirtiéndose en el fondo del sector educativo más grande de Colombia.
<i>Número de asociados a diciembre de 2018</i>	2.759
<i>Página web</i>	https://www.fodun.com.co/

Fuente: Elaboración propia a partir de FODUN (2020)

9.2.4 FEBANCOLOMBIA

El fondo de empleados del banco de Colombia es el fondo de empleados más grande del Grupo Bancolombia, cuenta con casi 50 años de experiencia trabajando por mejorar la calidad de vida de sus asociados y sus familias. Su crecimiento fue exponencial, en menos de 20 años ya contaba con activos cercanos a los 1600 millones de pesos y más de 13.000 asociados y hacia el año 2012 se crea la empresa EFE, un fondo de garantías que le representa a sus asociados el respaldo y la facilidad de acceder a un crédito con su fondo.

Este fondo les presta a sus asociados servicios de bienestar como auxilios, convenios de educación, salud y recreación, además del servicio de ahorro y crédito. Adicionalmente, se ha preocupado por las necesidades que tiene su comunidad y ha brindado ayuda para resolver problemas sociales como la educación, creando programas como el plan padrino y otorgando becas para ayudar a los niños y jóvenes de su comunidad.

La información que le presenta a sus asociados por medio de la página web, redes sociales y revista “Infonfo” es variada y de gran interés, como normatividad, gobierno corporativo, informes de gestión y todo lo relacionado a novedades de servicios y programas de bienestar. Ver tabla 9.4 para más información sobre el fondo.

Tabla 9.4 Reseña Fondo de empleados Banco de Colombia - FEBANCOLOMBIA

<i>Entidad</i>	Fondo de empleados Banco de Colombia
<i>Sigla</i>	FEBANCOLOMBIA
<i>Categoría</i>	PLENA
<i>Activos a diciembre 2018</i>	\$ 102.174.261.373
<i>Año de creación</i>	1970
<i>Empresa patronal</i>	Grupo Bancolombia
<i>Breve Historia</i>	Con la iniciativa de 28 empleados del entonces Banco de Colombia, en el año 1970 se reúnen para constituir un Fondo de Ahorro y Crédito en donde el factor humano y social fuera el pilar de sus servicios, el Doctor Guillermo Camacho Henríquez da las pautas y estatutos para la constitución del Fondo de empleados del Banco de Colombia. Su trayectoria ha estado marcada por los cambios del grupo Bancolombia y del servicio que prestan en créditos y garantías a sus asociados, creando así EFE Fondo de Garantías como un emprendimiento del mismo fondo.
<i>Número de asociados a diciembre de 2018</i>	6.200
<i>Página web</i>	https://www.febancolombia.com.co/

Fuente: Elaboración propia a partir de FEBANCOLOMBIA (2020)

9.2.5 FEC

El fondo de empleados de la caja de compensación Colsubsidio cuenta con más de 50 años de experiencia trabajando por el bienestar de sus asociados, prestando servicios de ahorro y crédito además de diversos convenios en materia de salud, educación y recreación.

Es el fondo número uno en el sistema de cajas de compensación y el número tres a nivel nacional por cantidad de asociados. Es por ello por lo que sus productos van enfocados a suplir necesidades de sus asociados en cuanto a vivienda, salud, educación, pago de impuestos, líneas de crédito con tasa de interés más bajas que las del mercado y diferentes opciones de ahorro.

El FEC se comunica con sus asociados por medio de la página web, redes sociales y folletos, promocionando ferias, servicios, información general del fondo y demás novedades. A continuación, se presenta la información más relevante del fondo de empleados de Colsubsidio en la tabla 9.5.

Tabla 9.5 Reseña Fondo de empleados de Colsubsidio - FEC

<i>Entidad</i>	Fondo de empleados de Colsubsidio
<i>Sigla</i>	FEC
<i>Categoría</i>	PLENA
<i>Activos a diciembre 2018</i>	\$ 101.970.913.401
<i>Año de creación</i>	NN
<i>Empresa patronal</i>	Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio
<i>Breve Historia</i>	El FEC es una empresa asociativa, de derecho privado, sin ánimo de lucro, con más de 50 años al servicio de los asociados. A nivel nacional es el tercer Fondo de Empleados con mayor número de asociados, uno de los 20 más grandes por activos y el número 1 en el sistema de Cajas de Compensación. Preocupado por el desarrollo integral de los asociados y sus familias con principios de solidaridad y ayuda mutua, a través de la prestación de servicios de ahorro, crédito y bienestar social
<i>Número de asociados a diciembre de 2018</i>	19.520
<i>Página web</i>	https://www.fecolsubsidio.com/

Fuente: Elaboración propia a partir de FEC (2020)

9.3 Análisis de contenido

Anualmente, la administración de los fondos de empleados debe presentar información sobre su gestión del año inmediatamente anterior, con el fin de rendir cuentas a un porcentaje²³ de delegados hábiles elegidos por los asociados de cada fondo. Esta elección debe contar con estándares de seguridad y de votación rigurosos, ya que los delegados electos serán los que tomen decisiones trascendentales en cada entidad.

Esta actividad anual se reconoce como la Asamblea General de Delegados. Allí por lo general se exponen temas de interés como: reforma de estatutos, exposición de la gestión del año anterior, resultados financieros, entre otros. Lo cual tiene como fin que este porcentaje de asociados determine el devenir del fondo y evalúe estos aspectos.

La administración de los fondos de empleados, en cabeza de la junta directiva y la gerencia general, presenta la información más relevante de su actuar económico y social por medio del Informe de Gestión. Dicho informe contiene tanto *información financiera* —como los estados e indicadores financieros de la entidad—, como *información no financiera* y de carácter social —como balance social, programas de bienestar, gestión, planificación y prevención de riesgos, responsabilidad social y solidaria, entre otros—.

El informe de gestión, pues, se convierte en una “muestra” representativa de la información que presenta un fondo de empleados a sus asociados, debido a su completitud y claridad en todos los temas que le atañen a la Asamblea General de Delegados. Adicionalmente, este informe ha sido una herramienta de la que se han valido los fondos para no solo presentar información en las asambleas, sino para comunicar a los demás asociados su gestión por medio de sus páginas web y redes sociales de una forma más clara y concisa.

Categorización

Las categorías seleccionadas fueron determinadas por las seis necesidades de información preestablecidas en el marco teórico de este trabajo (viabilidad financiera, conformidad legal, actuación de gestores, servicios prestados, planificación y prevención de riesgos y

²³ Este porcentaje debe ser definido por estatutos de cada fondo según el artículo 32 de la Ley 1481 de 1989.

responsabilidad social y solidaria) junto con las palabras o temáticas más frecuentes dentro de los informes y respuestas a las preguntas realizadas.

Actuación de gestores

Esta categoría responde a toda la gestión del área administrativa y directiva del fondo en general, ¿qué está haciendo el fondo en materia de bienestar, tecnología, comunicación para el asociado? ¿De qué manera se está presentando la información de toda su gestión?, ¿qué estrategias se están llevando a cabo para su funcionamiento? Esta categoría responde a todas estas preguntas y comprende cinco subcategorías así; *Bienestar o transferencia social, comunicación, estrategia, tecnología e informes*. Estas a su vez tienen inmersos temas o subcategorías de:

- ***Bienestar:*** actividades de integración, alojamientos, auxilios, convenios, COVID, educación y formación, obsequios, pólizas /seguros, recreación, salud y servicios especiales.
- ***Comunicación:*** actualización de datos, aplicación móvil, atención presencial, atención telefónica, boletín o revista, carteleras, charlas presenciales, correo electrónico, CRM, página o sitio web, PQRS, redes sociales y servicio al cliente.
- ***Estrategia:*** aliado estratégico, calidad, competitividad, emprendimiento, fidelización, gestión de mejoramiento, imagen institucional, innovación, organigrama, planeación y promoción/ publicidad.
- ***Informes:*** responde a los tipos de informes que se presentaron dentro de los informes de gestión y los mencionados por los entrevistados.
- ***Tecnología:*** conectividad, disponibilidad, seguridad informática, software y tecnología de la información.

Asambleas

Esta categoría fue creada a raíz de las respuestas a las preguntas realizadas a delegados de los fondos del caso, dentro de ella se incluyó dos subcategorías como son discusión y expectativas que se daban alrededor de estas reuniones.

Asociados

Esta categoría sale de una búsqueda de frecuencia de palabras dentro de los 14 recursos del caso, es una categoría que tiene bastantes relaciones, las cuales quedan marcadas como

subcategorías así: alivio financiero, base social (vinculación y desvinculación), calidad de vida, confianza, familias, pensionados, satisfacción y sentido de pertenencia.

La categoría 'asociados' enmarca todo lo que gira alrededor de ellos, sus familias, lo que busca un fondo con ellos, las relaciones que se tejen y los datos de estas relaciones.

Conformidad Legal

Es una categoría preestablecida por el marco teórico sobre las necesidades de información de los asociados. La conformidad legal hace referencia a todo lo que un asociado debe saber respecto al cumplimiento de su fondo en materia legal, estatutaria y presupuestal. Dentro de esta categoría se encontraron las siguientes subcategorías: cumplimiento legal, elección de delegados, estatutos, gobierno corporativo, indiferente (dado por respuestas de delegados), leyes, políticas, procedimientos y supersolidaria.

Información no financiera

La categoría de información no financiera se crea a partir de las respuestas a preguntas realizadas a los entrevistados de los diferentes fondos, sus opiniones respecto al conocimiento del concepto de información no financiera en su fondo, necesidades de otro tipo de información no financiera y la relevancia de esta para ellos son ítems que se toman en cuenta para el caso, en ese sentido se establecieron tres subcategorías así: conformidad, desconocimiento y relevancia.

Necesidades de información

Esta categoría nace a partir de las entrevistas realizadas tanto a asociados como delegados de los fondos. Principalmente se utilizan las respuestas a la pregunta ¿cuáles cree usted que son las principales necesidades de información de todo asociado de un fondo de empleados?

Planificación y prevención de riesgos

La planificación y prevención de riesgos es una categoría preestablecida desde seis necesidades básicas identificadas en el marco teórico. La planificación y prevención de riesgos responde a toda la información que se esté dando a los asociados sobre riesgos operativos, estratégicos, financieros y de cumplimiento, estando muy ligada a las subcategorías *estrategia* y *cumplimiento legal*. Dentro de esta categoría se establecieron las siguientes subcategorías: *auditoría*, *comité*, *control interno*, *indiferente* (creada por respuestas de algunos asociados),

oficial de cumplimiento (figura creada y exigida por la Superintendencia de Economía Solidaria para la mitigación de diversos riesgos dentro de los fondos), *protección de datos* (muy ligada con la subcategoría seguridad informática), *riesgos*, *Sistema Integral de Administración del Riesgo – SIAR* (dentro de esta subcategoría se encuentran otras subcategorías las cuales son; SARC (Sistema de Administración de Riesgo Crediticio), SARL (Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez), SARLAFT (Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo), SARM (Sistema de Administración de Riesgo de Mercado), SARO (Sistema de Administración de Riesgo Operativo) y SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información), que responden a nuevas exigencias de la supersolidaria, para de cierta manera equipararlos con el sector financiero) y *uso de recursos*.

Responsabilidad Social y Solidaria

Es una categoría preestablecida desde las necesidades de información básicas de los asociados, en ella se establece la información sobre las acciones que los fondos de empleados están haciendo a diferentes usuarios de la comunidad y medio ambiente, ¿qué tanto hacen los fondos de empleados por el medio ambiente, solución de problemas sociales, DDHH, y colaboradores? Dentro de esta categoría, se tuvieron en cuenta los siguientes ítems o subcategorías: colaboradores/funcionarios/ trabajadores, conforme (categoría creada por respuestas de delegados), corrupción, DDHH, medio ambiente, problemas sociales y sostenibilidad. Las siguientes subcategorías nacen del contenido de los recursos del caso:

- ***Colaboradores:*** actividades de integración, ambiente de trabajo, capacitación (servicio al cliente y actualizaciones), productividad, sindicato y SGSST (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo).
- ***Problemas sociales:*** educación, plan padrino y proyección social.

Servicios prestados

Esta categoría nace de las necesidades establecidas previamente y responde al portafolio de servicios de los fondos de empleados, a la calidad, oportunidad, diversidad y cobertura de estos y a los convenios empresariales (incluidos en la categoría de bienestar). Para esta categoría se establecieron las siguientes subcategorías recopiladas de los informes de frecuencia entre los

recursos del caso: Ahorro, aportes sociales, créditos, fondo de bienestar, monitoreo y portafolio de servicios.

- **Créditos:** dentro de esta subcategoría se encuentran temas relacionados con la colocación de los créditos en cada fondo, líneas de crédito y tasas de interés.

Viabilidad financiera

Es una categoría preestablecida como necesidad de información de los asociados de los fondos. Dentro de ella se tratan temas de presupuesto, estados financieros y sus indicadores, estructura de ingresos y gastos y capacidad de seguir prestando el servicio como fondo. Según las respuestas y fragmentos de los recursos seleccionados del caso, en esta categoría se establecieron las siguientes subcategorías: Crecimiento, desempeño económico, estados financieros, excedentes, indicadores financieros, Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, presupuesto y revisoría fiscal.

- **Estados Financieros:** esta subcategoría trae consigo todas la cuentas y notas que lo componen, teniendo gran relevancia los activos: Activos (cartera e inversiones), gastos, ingresos, notas, pasivo, patrimonio.

La anterior categorización permitió codificar cada fragmento de los recursos usados en este estudio en una o varias categorías, el resultado de esta codificación de entrevistas e informes de gestión año 2018 de los fondos seleccionados resultó como muestra la ilustración 9.1 (Ver anexo G para mayor detalle):


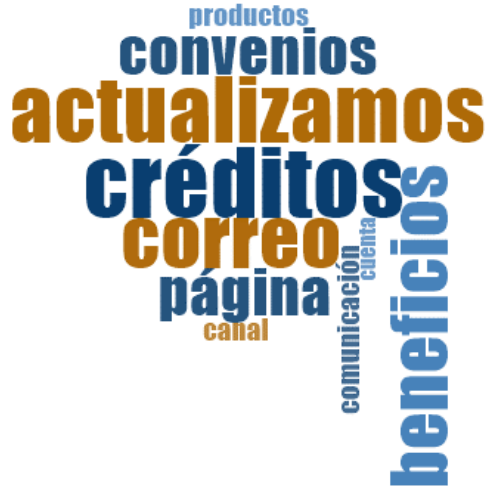
Ilustración 9.1 Categorías codificadas del análisis de contenido

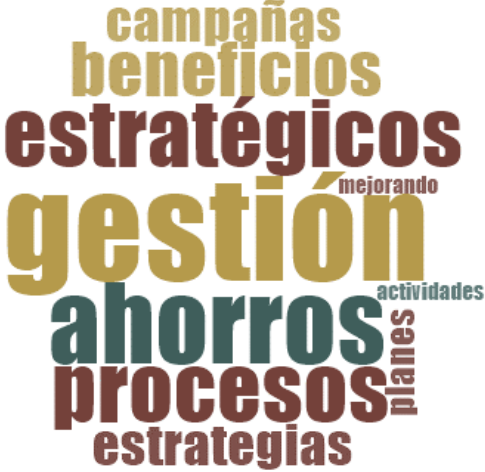


Nombre	Recursos	Referencias
ACTUACIÓN DE GESTORES	14	391
ASAMBLEAS	4	8
ASOCIADOS	13	61
CONFORMIDAD LEGAL	11	76
INFO NO FINANCIERA	10	23
NECESIDADES DE INFORMACIÓN	9	9
PLANIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	9	63
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOLIDARIA	12	91
SERVICIOS PRESTADOS	13	55
VIABILIDAD FINANCIERA	13	118




La categoría *actuación de gestores* fue la de mayor frecuencia, contó con 391 referencias de la totalidad de recursos del estudio, seguido de la categoría *viabilidad financiera* con 118 referencias y mencionada por 13 de los 14 recursos usados. Sin embargo, categorías como asociados, conformidad legal, planificación y prevención de riesgos, servicios prestados y responsabilidad social tuvieron en promedio alrededor de 70 referencias o fragmentos alusivos a las subcategorías trabajadas en estos ítems.




Dentro de cada categoría se encontraron las siguientes 10 palabras más frecuentes, a las cuales tanto entrevistados como informes de gestión hicieron alusión (ver tabla 9.6):

Tabla 9.6 Marcas de nubes de palabras por categoría

CATEGORÍA	MARCAS DE NUEBE DE PALABRAS
<p>ACTUACIÓN DE GESTORES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bienestar: dentro de esta categoría, los fragmentos codificados mostraron una inclinación tanto de asociados como de informes de los fondos, por la presencia de convenios que realiza el fondo con otras entidades, así como los servicios de ahorros y crédito, auxilios y programas de bienestar con el fin de beneficiar al asociado. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación: la actualización de herramientas informáticas y de comunicación fue una constante tanto en entrevistas como en informes, aquí los medios para comunicar sobre todo convenios, créditos y beneficios son la página web y el correo electrónico. 	

<p>- Estrategia: este eje de la actuación de gestores trajo palabras clave como gestión, procesos, aliados estratégicos, campañas, planes o actividades que traigan beneficios a los asociados.</p>	
<p>- Informes: dentro de esta categoría tuvo mayor presencia la gestión sobre todo social y de bienestar, es de gran interés para las partes presentar informes que recalquen esta labor del órgano administrativo como la gerencia y la junta directiva.</p>	
<p>- Tecnología: esta categoría arrojó en gran énfasis que se hace desde los fondos y sus asociados a la seguridad de los datos, de los sistemas y redes, de los pagos y operaciones.</p>	

<p>ASOCIADOS: esta categoría de gran importancia, pues toda la información que se presenta o requieren los asociados de un fondo de empleados gira alrededor de sus necesidades y las de sus familias. Los beneficios y el bienestar social son una constante en esta categoría. Sin embargo, la base social donde se cuentan los retiros e ingresos es lo más frecuente pues es una forma de evaluar la gestión que se ha hecho en el fondo.</p>	 <p>A word cloud for the 'ASOCIADOS' category. The most prominent words are 'retiros' (large, dark red) and 'beneficios' (medium, dark red). Other visible words include 'familias' (vertical, dark red), 'social' (medium, dark red), 'bienestar' (vertical, dark red), 'gestión' (medium, dark red), 'ingresaron' (medium, dark red), 'calidad' (small, dark red), 'contribuir' (small, dark red), and 'pertenencia' (small, yellow).</p>
<p>CONFORMIDAD LEGAL: el cumplimiento dentro de los fondos está muy ligado con la administración. Este concepto fue predominante en las unidades analizadas. La junta y demás órganos de control deben velar por el cumplimiento de políticas, estatutos y leyes relacionadas con los fondos.</p>	 <p>A word cloud for the 'CONFORMIDAD LEGAL' category. The most prominent words are 'administración' (large, dark green) and 'políticas' (vertical, dark green). Other visible words include 'supersolidaria' (medium, dark green), 'control' (vertical, dark green), 'legales' (small, dark green), 'ley' (medium, dark green), 'normativos' (medium, dark green), 'estatutos' (medium, dark green), 'comite' (small, dark green), and 'junta' (vertical, dark green).</p>
<p>PLANEACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS: evidentemente el riesgo fue una constante entre las unidades analizadas. Todo a su alrededor llevaba a la administración del sistema de riesgos SARLAFT, SARL, SARO y SARC entre los más mencionados.</p>	 <p>A word cloud for the 'PLANEACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS' category. The most prominent words are 'riesgos' (large, dark red) and 'sistema' (medium, dark red). Other visible words include 'administración' (medium, dark red), 'sarlaft' (medium, dark red), 'control' (vertical, dark red), 'operativo' (small, dark red), 'sarc' (small, dark red), 'sarc' (small, dark red), 'créditos' (vertical, dark red), and 'sarl' (small, dark red).</p>

<p>RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOLIDARIA: dentro de esta categoría se encontró una frecuencia en la palabra ambiente, sin embargo, hace referencia a dos temas, el ambiente laboral de los colaboradores de los fondos y el interés por el medio ambiente de estos, por ello con mayor detalle se desglosará este tema. Por otro lado, las actividades sociales y de educación fueron predominantes en lo que los fondos reconocen como responsabilidad social y solidaria.</p>	
<p>SERVICIOS PRESTADOS: como era de esperarse, los servicios que caracterizan a los fondos de empleados son los de créditos y ahorros, los términos más usados fueron colocación, aprobados, desembolsos, tasas y líneas referido todo a la razón de ser de los fondos – los créditos.</p>	
<p>VIABILIDAD FINANCIERA: en esta categoría fue predominante el tema de la gestión de cartera, tanto informes como asociados ven este activo como primordial para la continuidad del fondo y su crecimiento. También estuvo presente el ahorro y crédito como variable de viabilidad.</p>	

A continuación, se explica con mayor detalle qué están haciendo en materia de presentación y revelación de información financiera y no financiera los fondos hacia sus asociados, para posteriormente contrastarlo con lo que necesitan sus asociados y asociados - delegados.

9.3.1 Informes de Gestión

Los informes de gestión estudiados en este trabajo hacen referencia a los presentados en las asambleas del año 2019 con motivo de la rendición de cuentas de lo realizado por sus órganos administradores. Estos informes no tienen una estructura homogénea, cada fondo presenta su información respondiendo a las estrategias que tenga la administración de hacer ver su gestión y resultado anual, además de responder a la cultura organizacional.

Cada caso de este estudio responde a un fondo específico, y en cada caso en materia de informes los fondos tienen su énfasis de información (ver nubes de palabras frecuentes Anexo H), para el caso de Cavipetrol por frecuencia de palabras, su información está basada en los servicios que les presta a sus asociados, en especial pensionados, en materia bienestar como convenios ofrecidos y en la administración del riesgo.

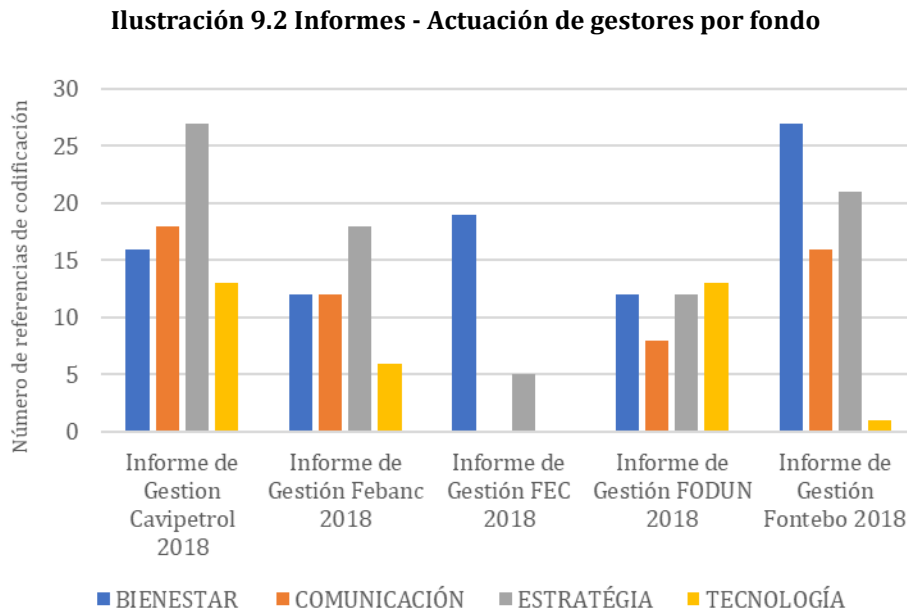
En el caso de Febancolombia, su información está enfocada en mostrar su labor social, servicio de crédito y el control y administración de los riesgos que se presentan en el fondo. Por otro lado, el FEC hace énfasis sobre los servicios de crédito y ahorro y de bienestar como lo son los subsidios y seguros ofrecidos a sus asociados.

Seguidamente se encuentra el caso de Fodun, este fondo centra su información en todo el tema de servicio de crédito y de bienestar social, haciendo énfasis en la gestión interna y en sus procesos. Finalmente, Fontebo, la información que en este fondo se presentó para el año 2019 estuvo enfocada en la gestión de créditos, los servicios para el bienestar social de sus asociados y la información financiera de su fondo.

Sin embargo, por categorías, cada caso de este estudio muestra resultados interesantes para analizar. Por ello se describirá brevemente cual es la concepción que tienen los fondos frente a las diferentes necesidades de información financiera y no financiera dentro de las categorías establecidas y la cantidad de referencias codificadas en cada una:

9.3.1.1 ACTUACIÓN DE GESTORES

Dentro de esta categoría se codificaron 256 referencias para el caso de los informes de gestión, las cuales hicieron alusión en su mayoría a las subcategorías bienestar, comunicación, estrategia y tecnología, así como se presenta en la ilustración 9.2.



- CASO CAVIPETROL

- a. **Bienestar:** este fondo hace hincapié en la gestión del área de convenios empresariales en cuanto a la consecución de nuevos convenios de carácter comercial e inmobiliario, buscado alianzas empresariales con reconocidas empresas para brindar diversidad de servicios tanto a asociados, sus familias y colaboradores.

La educación y capacitación hacia los asociados, delegados, miembros de junta directiva y comité de control social de este nuevo fondo es una constante en su proceso de transformación.

Por otro lado, el fondo se esfuerza por ofrecer bonos y obsequios en diferentes ocasiones a sus asociados para fortalecer sus lazos, además de brindar servicios especiales como planes exequiales, avalúos, gestión inmobiliaria, pólizas y seguros.

- b. **Comunicación:** el fondo hace gran esfuerzo en mantener su contacto con los asociados; lo hace midiendo la calidad de todos sus canales de forma presencial, telefónica, charlas presenciales, correo electrónico, boletín ENCONTACTO, página

web, PQRS y redes sociales. Sus estadísticas informan número de asociados atendidos por estos medios, calificación, impacto en el asociado, participación y oportunidad, estos son indicadores de fidelización del fondo.

- c. **Estrategia:** este pilar en Cavipetrol es de los más importantes. Este fondo pone gran énfasis en informar sobre su actuar en algunos temas de calidad, aliados estratégicos, fidelización y promoción y publicidad, entre otros temas que tratan su informe. La búsqueda de aliados estratégicos es una forma de fidelizar a sus asociados, mantienen una relación estrecha con su empresa matriz. La calidad está basada en el cumplimiento de las normas ISO, el sistema de gestión de calidad y las auditorías de calidad. Finalmente, se apoyan en la herramienta del tablero balanceado de gestión con el fin de mejorar sus indicadores.
- d. **Tecnología:** proyectos estratégicos como “*el cambio del IVR, Banca Digital (pagos por PSE, proveedor de servicios electrónicos), SAP Business One (módulo contable, compras y CRM), los cuales están bajo responsabilidad del departamento de Operaciones y Tecnología*” asegurando la operación para sus asociados, así como su seguridad con programas de “*Exchange on line*” entre otros sistemas de seguridad informática.

- CASO FEBANCOLOMBIA

- a. **Bienestar:** en materia de bienestar, este fondo informa todo lo que ha hecho para la diversificación de sus servicios, en especial los turísticos, desarrollando planes con sus inmuebles que le representen al asociado comodidad y placer.
Adicionalmente, para este fondo es muy importante la educación de sus asociados, lo hacen parte de su responsabilidad social, por eso informa la cantidad de subsidios educativos que entrega a sus asociados, así como la cantidad de cursos y capacitaciones ofrecidas para el conocimiento del sector, finanzas personales, entre otras temáticas.
- b. **Comunicación:** los canales digitales son su apuesta, se evidencia más información sobre su aplicación móvil y página web, con sus actualizaciones para el fácil acceso, mayor cercanía e inmediatez, con la oportunidad de tener información relevante y actualizada para el asociado. Por otro lado, la comunicación sobre sus servicios y novedades también se hace por medio de charlas presenciales, correo electrónico,

CRM, PQRS (oportunidades de mejora) y redes sociales, todo con el fin de mejorar la experiencia de sus asociados.

- c. **Estrategia:** dentro de la categoría “Actuación de gestores”, para el caso de este fondo, la estrategia está muy marcada por información sobre alianzas entre el sector fondista que permiten el fortalecimiento de la economía solidaria, además de información sobre el apoyo a emprendimientos institucionales y de asociados por medio de su programa FODES.

Otros ítems importantes que toca este informe sobre su direccionamiento estratégico son la reestructuración de su organigrama con el fin de suplir diferentes necesidades de seguridad y servicios de sus asociados, la promoción que se hace a nivel nacional del fondo y sus servicios y el trabajo realizado para lograr una innovación en su portafolio de servicios.

- d. **Tecnología:** su trabajo interno con las bases de datos y los sistemas de seguridad de información por medio de programas como *Ethical Hacking* muestra a sus asociados garantías de confidencialidad de sus datos. Adicionalmente se muestra la inversión que se ha hecho en todo este tipo de herramientas informáticas y tecnológicas además de protocolos de seguridad.

- CASO FEC

- a. **Bienestar:** para el caso de este fondo, la mayor parte de su información está centrada en los servicios de bienestar que le ofrece a sus asociados y familias. Por un lado, celebra y hace acompañamiento a días especiales (del niño, educador, medico, enfermeras, fin de año, navidad, etc.), brindando a sus asociados obsequios por su fidelidad con los productos del fondo y aguinaldos de navidad.

Por otro lado, genera auxilios y convenios con el fin de que sus asociados adquieran tecnología, seguros exequiales y de vida, SOAT, suscripciones, telefonía celular y servicios de entretenimiento familiar, así como el valor e impacto de servicios de recreación que junto con Colsubsidio se generan alianzas para mejorar la calidad de vida del asociado.

- b. **Estrategia:** se evidencia su estrategia en apartados del informe donde menciona las alianzas estratégicas que han hecho tanto con su empresa matriz y otras empresas vinculadas que respaldan el modelo solidario con el fin de brindar bienestar social al asociado y su familia. El modelo solidario integral permite impactar en su imagen

institucional además de fidelizar a sus asociados con premios a su ahorros y cumplimiento de obligaciones.

- **CASO FODUN**

a. **Bienestar:** la información de la actuación de sus gestores en cuanto a bienestar es muy equilibrada. Se encontraron aspectos como dotación y mejoras de sedes recreativas, auxilios funerarios y de incapacidad médica, implementación de nuevos convenios de recreación, deporte, consumo y compras, seguros de vida deudores y actividades de integración como lo son la jornada deportiva y días especiales con fiestas como la del profesor, el pensionado, fin de año y día de los niños.

Adicionalmente, se muestra información sobre esfuerzos por la capacitación de sus asociados en temas de interés como contabilidad, finanzas, impuestos y sector fondista entre otros temas.

b. **Comunicación:** este aspecto se encuentra centrado en las charlas presenciales que les ofrecen a sus asociados nuevos sobre su portafolio de servicio, en la actualización de canales virtuales como página web y redes sociales, manejo de correos masivos a sus asociados para estados de cuenta y novedades de servicios, uso de carteleras en cada facultad de la Universidad y su revista INFODUN con contenidos donde se involucren los asociados.

c. **Estrategia:** para el informe 2018, el fondo basó su información de este ítem con su plan de desarrollo y mejoramiento continuo en los procesos. Esto se presentó por medio de líneas estrategias, cronograma, recursos, actividades e indicadores y el cambio en su organigrama con el mapa de procesos. Por otro lado, su trabajo en la imagen institucional, nivel de confianza y generación de valor para el asociado.

d. **Tecnología:** de la información presentada, fue un factor de alta frecuencia. El fondo realizó inversiones en los medios de pago para facilitar este tema entre sus asociados y brindar seguridad en sus transacciones. En el reporte también fueron mencionados el trabajo en el desarrollo del software financiero, seguridad informática y demás tecnologías de la información.

- **CASO FONTEBO**

a. **Bienestar:** su información más relevante estuvo enfocada en la presentación de cifras de ocupación y mejoramiento del servicio de su centro recreacional, convenios (salud en su mayoría) y alianzas con diferentes empresas, pólizas,

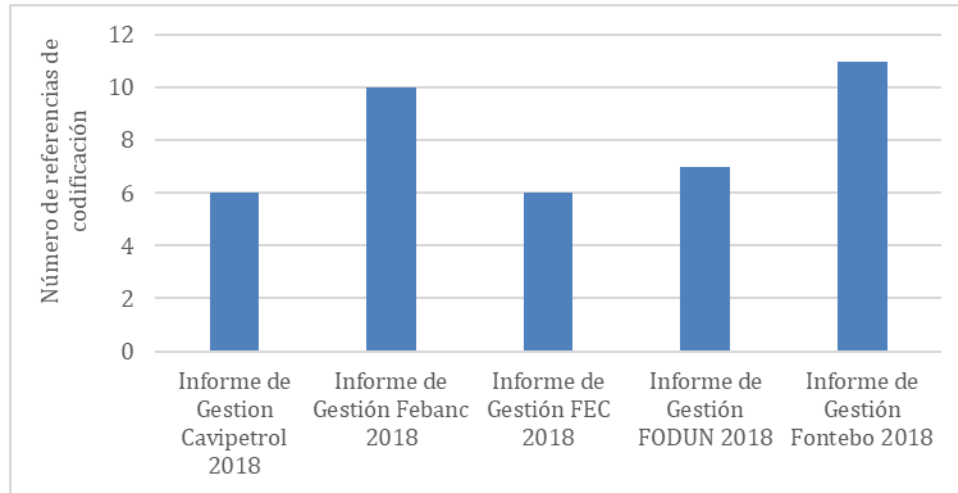
actividades de integración y recreación como eventos deportivos, musicales, culturales entre otros, además de informar sobre los más de seis tipos de auxilios como de nacimiento, posgrado, pregrado, fallecimiento, enfermedad crónica, entre otros a los cuales destinan una parte importante de su excedente.

- b. Comunicación:** la atención presencial a sus asociados y el PQRS fueron los temas más mencionados en esta subcategoría. En primera instancia, el fondo cuenta con un sistema de gestión de atención al asociado, donde se miden tiempos y calidad del servicio por áreas misionales y una línea de atención al asociado LIDSA, además de contar con un sistema de recepción y gestión de PQRSF donde existe todo un protocolo para su atención oportuna y estadísticas mensuales. Sin embargo, también miden sus otros canales de comunicación como las redes sociales (campañas con impacto), correo electrónico (email marketing y necesidades de información eventos – convenios) y boletín cada 3 meses.
- c. Estrategia:** se encuentra enfocada en la imagen institucional y la promoción del fondo, informan sobre campañas de referidos, visitas y gestión de telemarketing, marketing y desarrollo comercial promocionando su portafolio de servicios para cumplir con la misión del fondo. Su estrategia también ha consistido en suministrar a los asociados canales de inversión para aumentar la colocación y en la gestión de mejoramiento documental, de satisfacción de servicios, entre otras mejoras.
- d. Tecnología:** al respecto el fondo solo menciona que adquieren licencias para el uso de software, hardware y los diferentes programas utilizados según términos legales sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

9.3.1.2 ASOCIADOS

Dentro de esta categoría se codificaron cerca de 40 referencias para los cinco informes revisados. Por cada caso, se evidenciaron diferentes énfasis de información acerca de los asociados, así como se presenta a continuación en la ilustración 9.3.

Ilustración 9.3 Informes - asociados por fondo



- CASO CAVITETROL

Además de cubrir necesidades básicas de información, los fondos presentan adicionalmente información sobre la conexión que tienen con sus asociados, en qué los quieren impactar. Para el caso de Cavipetrol se presenta el interés por generar alivios financieros para sus asociados por medios de conciliaciones y acuerdos de pago, dirigiéndose al bienestar de sus asociados y familias y generando así un alto nivel de satisfacción entre ellos.

Por otro lado, se presenta información sobre su base social, sus cambios, vinculaciones y desvinculaciones y los motivos de estas.

- CASO FEBANCOLOMBIA

La información codificada en esta categoría hace referencia a la base social del fondo, en cómo se trabaja por la consecución de nuevos asociados, las características de su base social y el análisis de las causales de retiros. Informan también sobre el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados con proyectos que los ayuden a construir su patrimonio y el mejoramiento continuo que les permitirá cumplir con su misión.

- CASO FEC

Se hace alusión a la generación de confianza en los asociados por medio del trabajo y el mejoramiento continuo, ofreciendo servicios de recreación y bienestar a sus familias, así como también opciones de crédito que estén acordes a su capacidad de endeudamiento.

Adicionalmente se presenta información sobre su base social, ingresos, retiros y causales a nivel nacional.

- **CASO FODUN**

Su orientación hacia diferentes asociados de su base social se ve marcada en los servicios y capacitaciones diferenciados hacia mayores de 70 años mejorando así su calidad de vida y satisfacción con el fondo. Muestra de ello es que sus asociados trabajan en diferentes proyectos de fondo sin remuneración alguna, solo por el beneficio social que generan para otros asociados. Adicionalmente también presentan información sobre su base social.

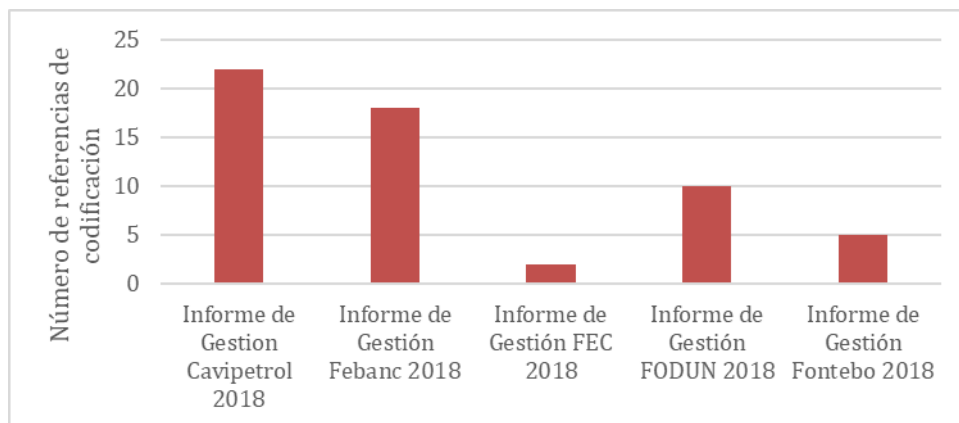
- **CASO FONTEBO**

En este caso se trataron temas de tranquilidad financiera de los asociados con la unificación de créditos, características de la base social como ingresos y retiros además de estrategias para disminuir causales de retiro, mejoramiento de flujos de caja y liquidez de sus asociados e involucramiento de los asociados en diferentes actividades para generar confianza y fidelización.

9.3.1.3 CONFORMIDAD LEGAL

En esta categoría se codificaron 57 referencias de los informes analizados, donde los fondos que mayormente trataron este tema fueron Cavipetrol y Febancolombia mientras que los otros lo hicieron de forma parcial, así como se presenta en la ilustración 9.4.

Ilustración 9.4 Informes – Conformidad legal por fondo



- **CASO CAVITETROL**

Se encontró información sobre la creación de un departamento de riesgos para dar cumplimiento al sistema de administración de riesgos establecido por la supersolidaria entre otros requerimientos normativos que emite esta entidad. También que el fondo viene adaptando a sus procesos y áreas de trabajo además de la rendición de cuentas y control de legalidad de la supersolidaria. En temas de cumplimiento de estatutos y leyes que atañen a los fondos se presenta información sobre la elección de delegados e información relacionada con su gobierno corporativo.

- **CASO FEBANCOLOMBIA**

Prestan gran atención a la normatividad de la Supersolidaria y demás entes de control. El trabajo de la junta directiva y administración del fondo ha sido ajustarse a dichas disposiciones y ajustar los estatutos y políticas del fondo. Este fondo sigue muy de cerca las buenas prácticas de gobierno corporativo e informan del proceso de elección de delegados por medio de la herramienta Televoto.

- **CASO FEC**

La información encontrada en este ítem corresponde a una certificación su cumplimiento a las normas que rigen la materia sobre propiedad intelectual y derechos de autor y los temas referentes a la circulación de facturas emitidas por proveedores. Adicionalmente, informa el proceso de elección de delegados.

- **CASO FODUN**

Se encuentra información no explícita sobre reforma de estatutos y códigos de buen gobierno. También se habla de la modificación de procesos con el fin de ajustarse a nuevas directrices de la Supersolidaria y demás entidades de control, sobre todo en materia contable además de un ajuste en el reglamento interno en cuanto a políticas, funciones y procesos.

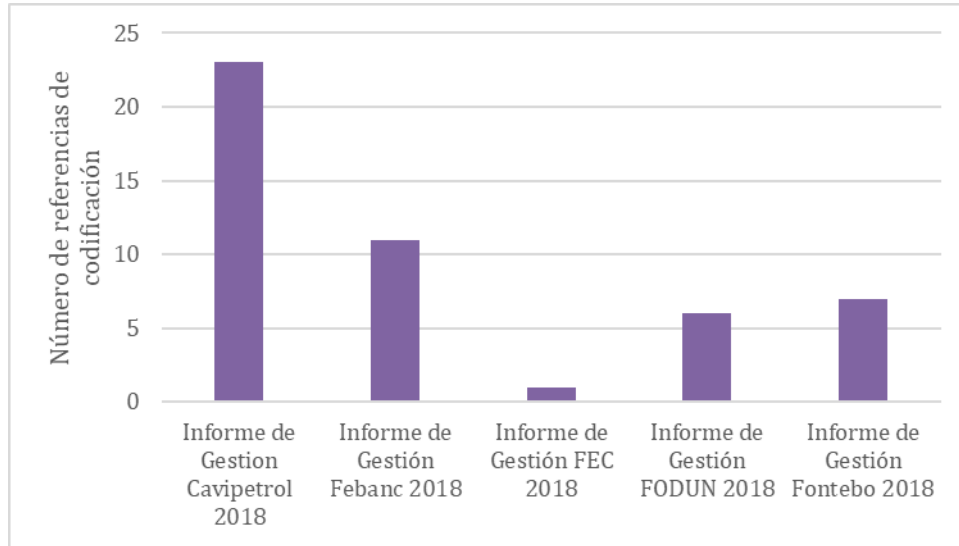
- **CASO FONTEBO**

Se evidencia información sobre el trabajo de la junta directiva en la revisión del reglamento interno, mejorando de esta forma los procesos de crédito y ahorro. Adicionalmente certifica que el fondo dio cumplimiento en materia contable con los estándares internacionales y en materia de derechos de autor y propiedad intelectual.

9.3.1.4 PLANEACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

En esta categoría se codificaron cerca de 48 referencias de los informes analizados. Los fondos que mayormente trataron este tema fueron Cavipetrol y Febancolombia mientras que los otros lo hicieron de forma parcial, de la forma que se presenta a continuación en la ilustración 9.5.

Ilustración 9.5 Informes – Planeación y prevención de riesgos por fondo



- CASO CAVITETROL

Cavipetrol centra su informe de esta categoría en todo el trabajo y funcionamiento del control interno del fondo, se encontraron temas como Sistema de Control Interno, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de regulación aplicable, estructura organizacional documentada, seguridad razonable y cultura del autocontrol por medio de un enfoque sistemático y disciplinario, de allí la evaluación a este control interno de parte del comité de auditoría.

El tema de riesgos es latente en estas organizaciones debido al manejo de sumas importantes de recursos de los asociados, por eso se crean los sistemas integrales de administración del riesgo, este fondo crea un comité de riesgos para manejar temas relacionados a la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT.

- CASO FEBANCOLOMBIA

La información encontrada en esta categoría corresponde mayoritariamente al sistema integral de administración del riesgo, en temas de monitoreo, control y mitigación de riesgos operativos, de mercado, de liquidez, de crédito, de lavado de activos y financiación del terrorismo y el trabajo del control interno frente a estos riesgos. Se despliegan grandes esfuerzos por la identificación de riesgos con mapas de calor, recomendación de políticas y toma de decisiones por parte de diferentes comités y el oficial de cumplimiento.

- **CASO FEC**

Al respecto, se encontró un fragmento del informe sobre la utilización de recursos del fondo de bienestar.

- **CASO FODUN**

Se encuentra información general sobre la evaluación del sistema de control interno según lo establecido por la Supersolidaria y sobre la administración del riesgo y la existencia de comités accidentales o normatizados conformados por asociados. Por otro lado, se informa sobre el plan de auditoria y actividades de promoción del autocontrol.

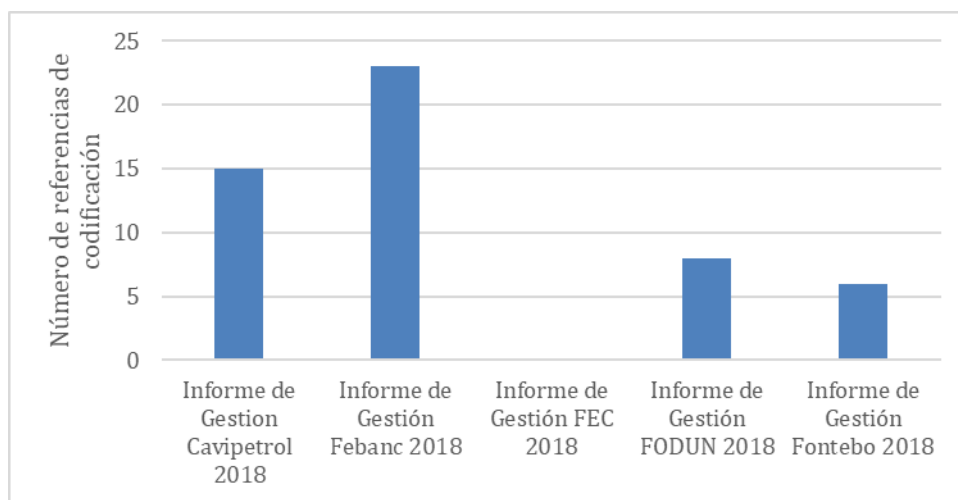
- **CASO FONTEBO**

La información principal de esta categoría se encuentra en dos temas, el *control interno*; evaluación de operaciones y actos administrativos, verificación del cumplimiento de políticas y reglamentos internos aportando metodologías de control, y el sistema de administración de riesgos; cumplimiento del SARLAFT bajo la supervisión del oficial de cumplimiento. También se encontró que las normas de auditoria y hallazgos fueron comunicados a la junta directiva por medio de informes.

9.3.1.5 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOLIDARIA

En esta categoría, se codificaron 52 referencias de los informes analizados, donde los fondos que mayormente trataron este tema fueron Cavipetrol y Febancolombia mientras que Fodun y Fontebo lo hicieron de forma parcial y el FEC no lo menciona en su informe. Por otro lado, más de la mitad de las referencias en cada fondo responden a la gestión realizada hacia colaboradores (ver ilustración 9.6).

Ilustración 9.6 Informes – Responsabilidad social y solidaria por fondo



- CASO CAVITETROL

Los colaboradores en Cavipetrol tienen un gran protagonismo en el informe para esta categoría específica. Se encontraron temas como charlas con el sindicato del fondo, trabajo con el SGSST y certificación de la ARL en este tema, realización de diferentes actividades de integración de colaboradores y familias, mejoramiento del índice de ambiente laboral y capacitaciones, camaradería, integración y buena energía en el tema de ambiente laboral y diferentes capacitaciones sobre economía solidaria, SARLAFT, circulares de la Supersolidaria y diplomados para garantizar al talento humano comprometido y competente.

En cuanto a los otros temas de RSS, se evidenció información sobre los esfuerzos realizados para la solución de problemas sociales como la entrega de becas de educación superior a jóvenes destacados de la ciudad de Bucaramanga, junto con la creación del FODES, iniciativa empresarial que promueve Cavipetrol.

- CASO FEBANCOLOMBIA

El trabajo en pro de sus colaboradores se basa en actividades para proteger la salud, evaluación de clima laboral (disminución del estrés laboral), tipo de contratos, capacitación para fortalecer sus competencias (SARLAFT, SGSST, riesgos, servicio al cliente, seminarios ANALFE y actualizaciones tributarias y contables). Por otro lado, informa sobre su gestión en la medición de la huella de carbono y la compensación con BANCO2²⁴, garantizando temas de sostenibilidad

²⁴ Iniciativa con la cual Febancolombia compensa la emisión de CO2 de su operación.

junto con la oferta de servicios innovadores y sostenibles. En materia de solución de problemas sociales Febancolombia cuenta con un proyecto social donde ayuda a niños de escasos recursos con kits escolares, plan padrino y asesorías para proyectos productivos en estas corporaciones de niños.

- **CASO FODUN**

Dentro de este informe se evidenciaron las diferentes actividades para la integración de sus colaboradores, así como la identificación, promoción y prevención de los principales riesgos en el entorno laboral (SGSST), asegurando de esta forma la productividad en el fondo. Con respecto a los otros ítems de la RSS se encontró un proyecto de energía solar en las sedes recreativas y una donación al hospital universitario.

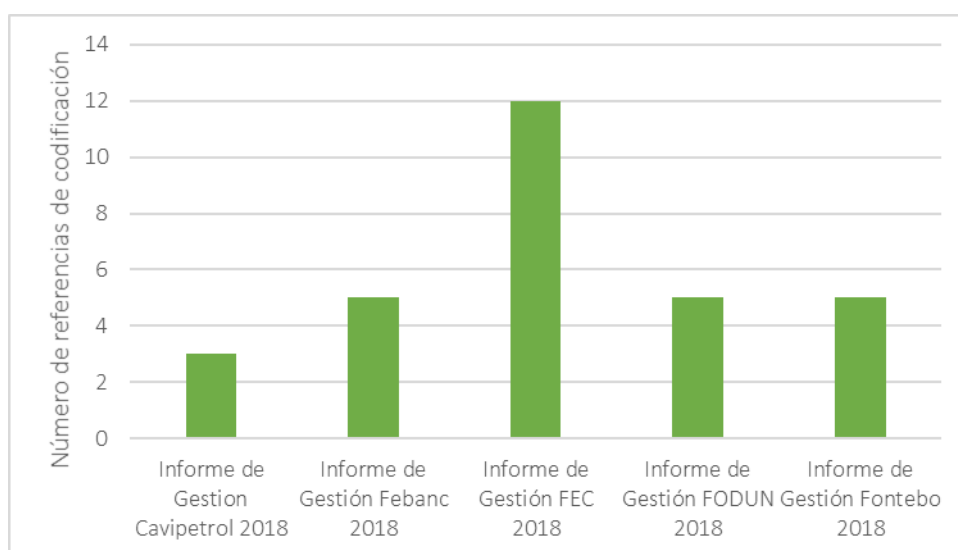
- **CASO FONTEBO**

Se encontró información sobre el mejoramiento continuo de los procesos y el buen desempeño de los colaboradores, capacitaciones, auxilios educativos y actividades de integración para trabajadores y sus familias. Respecto a temas de RSS se menciona el interés por la comunidad sin información sobre acciones concretas.

9.3.1.6 SERVICIOS PRESTADOS

En la categoría servicios prestados se codificaron 30 referencias de los informes analizados. El fondo que se destacó con más información sobre sus servicios fue el FEC, mientras que los otros se mantuvieron constantes en su presentación. Es importante aclarar que esta categoría es complementaria con la subcategoría bienestar, así como se muestra en la ilustración 9.7.

Ilustración 9.7 Informes –Servicios prestados por fondo



- **CASO CAVITETROL**

Al respecto Cavipetrol informó sobre sus resultados a fin de año en número de créditos otorgados y valor de la colocación, así como los intereses que generaron los ahorros permanentes y aportes sociales. También se encontró información sobre la diversificación de su portafolio de servicios sobre todo en materia de bienestar.

- **CASO FEBANCOLOMBIA**

De igual forma, Febancolombia expone sus resultados en materia de ahorro y crédito en cuanto a saldos, número de colocaciones y cartera por modalidad, al igual que la dinamización de su portafolio de servicios de bienestar en especial los turísticos.

- **CASO FEC**

El FEC registra mayor detalle en todos sus servicios. Por el lado del ahorro, expone las modalidades y ventajas como la tasa de interés de la captación de estos recursos. Por el lado de los créditos, presenta resultados de colocación por las diferentes líneas de crédito, tasas de interés bajas, nuevas modalidades y garantías exigidas. Adicionalmente, este fondo informa sobre su fondo de bienestar donde se desarrollan programas y servicios para asociados.

- **CASO FODUN**

La información encontrada en este informe respecto a la prestación de servicios de ahorro y crédito fueron los resultados en el pago de intereses en el caso de los ahorros y cantidad de desembolsos, incrementos, nuevas líneas, tasas de interés, agilidad y oportunidad en el caso de los créditos.

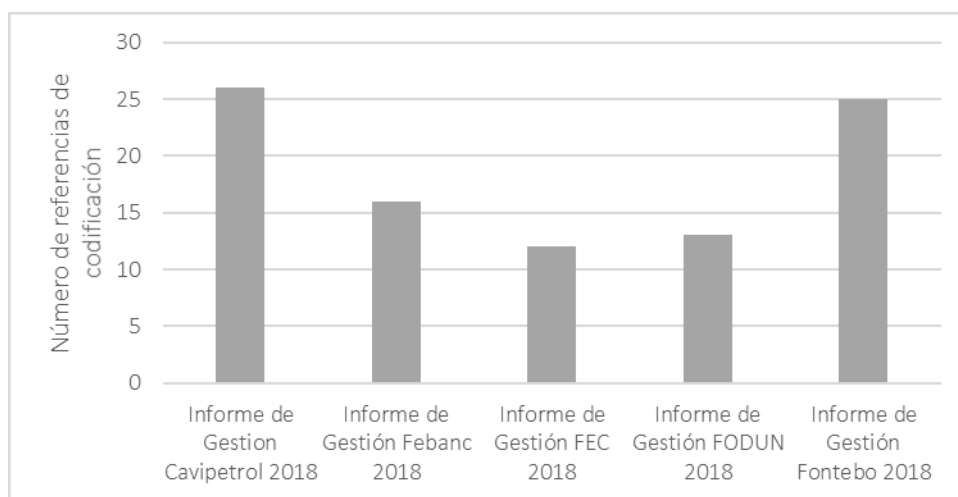
- CASO FONTEBO

En este caso se encontró información sobre servicios de ahorro y crédito; con el fomento del ahorro por medio del producto AVATF (ahorro a término), crecimiento y la promoción de este, así como las tasas de interés de colocación, cifras de créditos por líneas y los tiempos de respuesta del fondo.

9.3.1.7 VIABILIDAD FINANCIERA

Esta categoría fue la más referenciada entre los informes de gestión analizados, cuenta con cerca de 92 referencias. Cavipetrol y Fontebo fueron los fondos que dieron mayor referencia al respecto, mientras que los otros tuvieron en promedio 13 referencias, tocando el tema de estados financieros mayoritariamente (ver ilustración 9.8).

Ilustración 9.8 Informes – Viabilidad financiera por fondo



- CASO CAVITETROL

En esta categoría para el caso de Cavipetrol se informó de forma resumida las diferentes partidas de los estados financieros, siendo el activo la cuenta más relevante para este y lo demás

fondos. Dentro de la explicación de las cuentas se encontró: activos (cartera; indicadores y crecimiento), pasivos (crecimiento en ahorros), patrimonio (crecimiento en aportes) más cifras de ingresos y gastos. Por otro lado, se encontraron referencias alusivas al crecimiento sano, rentable y sostenible, a la distribución de excedentes, sanos indicadores financieros, cumplimiento de NIIF y seguimiento al cumplimiento del presupuesto anual.

- **CASO FEBANCOLOMBIA**

Este fondo presentó su información financiera basada en las cuentas de balance y resultado como lo son: activos (crecimiento, total de cartera e inversiones), pasivos (crecimiento en depósitos), patrimonio (aportes y capital propio) más cifras de ingresos y gastos. Además, Febancolombia informa sobre el destino de sus excedentes (fondo social y capital propio), indicadores financieros (índice de solidez, indicador de cartera y gestión para su mejora), cumplimiento de NIIF y desempeño económico por medio de la gestión de indicadores.

- **CASO FEC**

La información que presenta el FEC aparte de sus estados financieros son resúmenes acerca de sus cuentas más importantes: activos (cartera; o créditos colocados, e inversiones; fondo de liquidez e inversiones temporales), patrimonio e ingresos (valor y crecimiento). Adicionalmente, presenta información sobre sus excedentes (políticas y recuperaciones) e indicadores financieros en crecimiento más importantes como el capital de trabajo, activos y créditos aprobados.

- **CASO FODUN**

Principalmente este fondo presenta información de sus saldos a 31 de diciembre de una forma resumida junto con sus percepciones de crecimiento frente a indicadores nacionales como el PIB²⁵ y el IPC²⁶: activo (crecimiento comparado, análisis de cartera y liquidación de inversiones pasadas) e ingresos por sedes recreativas. Por otro lado, Fodun expone el crecimiento y propuesta de distribución de excedentes según normatividad vigente, cumplimiento de 21 indicadores de la Supersolidaria y de NIIF, además del informe de revisoría fiscal con su gestión.

- **CASO FONTEBO**

²⁵ Producto Interno Bruto

²⁶ Índice de Precios al Consumidor

La información encontrada frente a viabilidad financiera se presenta en el resumen de las partidas contables como: activos (el mayor porcentaje es cartera, saldo, crecimiento comparado e inversiones; crecimiento de confianza – ahorro), pasivo y patrimonio (crecimiento comparado y las razones de su aumento) y el crecimiento de sus ingresos a raíz de una baja de intereses. Respecto a otros temas de viabilidad financiera el fondo informó: el excedente disminuyó debido a la disminución de las tasas de interés que benefició a muchos asociados. Dentro de los indicadores financieros más importantes se mencionan razón de liquidez, apalancamiento y cartera, ajustes a NIIF y ejecución presupuestal.

9.3.2 Entrevistas

Para las entrevistas a delegados y asociados se tomaron dos guiones distintos con el fin de obtener más información tanto del rol de delegados como del rol de asociados, cada caso de este estudio se realizó una entrevista a un asociado y otra a un delegado; sin embargo, el único fondo que cuenta con una sola entrevista FONTEBO, esta corresponde al rol de asociado.

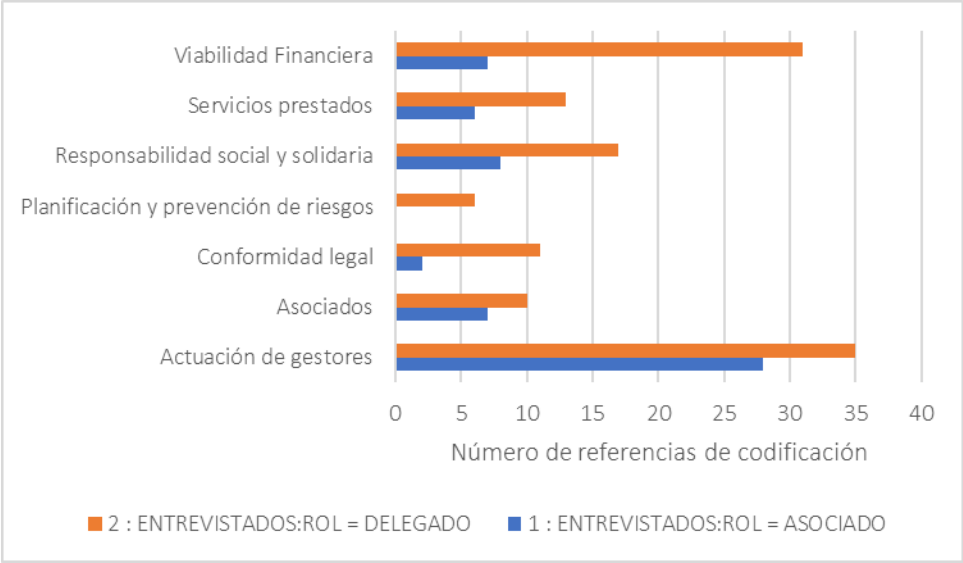
Dentro de los nueve recursos de estas entrevistas, el resultado de la búsqueda de las 15 palabras más frecuentes dentro de los dos tipos de asociados muestra que, alrededor de la información que ellos necesitan se encuentran temas como información de carácter financiero y social. Los asociados se interesan también por la gestión de los recursos dados a los administradores del fondo y los beneficios que estos le representan en cuanto a bienestar, convenios y servicios de crédito y ahorro, lo que les permite tomar decisiones frente a su fondo y el consumo de sus servicios, así como se muestra en la ilustración 9.9.

Ilustración 9.9 Nube de palabras entrevistas a asociados y delegados



Dentro de las entrevistas se encontraron respuestas que fueron codificadas dentro de las categorías principales como lo son la actuación de gestores, asociados, conformidad legal, planificación y prevención de riesgos, responsabilidad social y solidaria, servicios prestados y viabilidad financiera. Sin embargo, a raíz de varias preguntas sobre temas diversos se crearon categorías secundarias como asambleas, información no financiera y necesidades de información de las cuales se desprenden más resultados. Por metodología inicialmente se tratarán las categorías principales y luego las secundarias.

Ilustración 9.10 Entrevistas – Referencias por rol y categoría principal



La ilustración 9.10 muestra el número de frecuencias de codificación que tuvo cada categoría por rol (asociado o delegado), siendo la actuación de gestores la categoría de mayor impacto dentro de los dos roles seguido de la viabilidad financiera del fondo sobre todo para delegados. El rol de asociados tuvo una participación menor en las diferentes categorías, exceptuando la actuación de gestores por su puesto, mientras que el rol de delegados por el contrario tuvo una amplia participación en todas las categorías respecto a los asociados.

9.3.2.1 ACTUACIÓN DE GESTORES

Para los asociados, tanto de un rol como del otro, la ‘actuación de gestores’ es la categoría más importante, cuenta con más de 60 referencias codificadas de las respuestas que dieron los

entrevistados. Esta categoría comprende los temas referentes a bienestar, comunicación, estrategia y tecnología.

- **CASO CAVIPETROL**

Rol delegado	Rol asociado
<p>Bienestar: se requiere de información detallada de los convenios, a quienes van dirigidos y aceptar sugerencias de otros.</p> <p>Comunicación: más información de nuevos convenios.</p> <p>Estrategia: promoción dirigida hacia los servicios de crédito y ahorro para suplir diferentes necesidades de asociados.</p>	<p>Comunicación: usa la página web para informarse sobre créditos, convenios y beneficios, requiere información al correo sobre inversiones del fondo y beneficios para asociados, además de un espacio de rendición de cuentas.</p>

- **CASO FEBANCOLOMBIA**

Rol delegado	Rol asociado
<p>Bienestar: “Cuando se tienen unas buenas opciones de ahorro y crédito, y se tienen programas de bienestar, convenio, auxilios y recreación te garantiza como asociado que estas en buenas manos”, la presentación de información sobre las campañas de bienestar realizadas y planes en aspectos sociales, así como la formación solidaria de sus asociados genera confianza en ellos.</p> <p>Comunicación: “Es imperativo que todo asociado tenga la información de las decisiones que toma su junta y asamblea y que sea en tiempo real”. También el uso de redes sociales debe mantener al día al asociado en beneficios, convenios y el manejo de sus operaciones.</p>	<p>Bienestar: Necesita de convenios, auxilios y nuevos beneficios como “ayudas en tiempos de COVID” para asociados y comunidad y beneficios especiales para cada grupo de asociados.</p> <p>Comunicación: Lo que más revisa tanto en la página web, el boletín y redes sociales son las novedades en crédito, tasas de interés, nuevos productos, convenios, auxilios con el fin de mantenerse actualizada.</p>

- **CASO FEC**

Rol delegado	Rol asociado
<p>Bienestar: lo que más se revisa son los temas de programas de bienestar (servicios de recreación, crédito, salud; sobre todo en época de pandemia) y las normas y políticas de bienestar establecidas, además de realizar nuevos convenios para asociados y sus familias.</p> <p>Comunicación: los asociados deben estar informados de los servicios disponibles, como acceder a ellos, estados de cuenta en tiempo real, novedades en el portafolio de servicios y en la gestión del fondo, por medio de diferentes canales de comunicación como redes sociales, correo, pagina, etc.</p> <p>Tecnología: Mejoramiento de los sistemas, mitigar vulnerabilidades, protección y flujo de la información.</p>	<p>Comunicación: considera que su fondo ofrece información relevante de noticias y novedades respecto a sus productos y gestión por medio de la página web. Adicionalmente se informa por medio de folletos del fondo sobre “las ofertas de créditos, los convenios con diferentes entidades, las ferias, entre otros.</p>

- **CASO FODUN**

Rol delegado	Rol asociado
<p>Estrategia: plantea tres estrategias, la primera es tener una planificación anual en cada asamblea sobre lo que se trae para asociados ese año en temas de inversión, bienestar y servicio, otra es que la información a presentar en un informe debe ser detallada, con los beneficios reales que trajo a los asociados y, por último, responderse la pregunta ¿qué se está haciendo para el beneficio de la comunidad?</p>	<p>Comunicación: la información que más consulta en la página web son sus estados de cuenta y servicios vacacionales. Otro medio por el cual se informa sobre la asamblea, gestión del fondo, informes y noticias generales es el boletín y el correo. Sin embargo, aclara que es importante clasificar la información enviada por grupos con diferentes necesidades para no saturar al asociado de información.</p>

- **CASO FONTEBO**

Rol asociado

Bienestar: Siempre revisa servicios que tengan que ver con sus necesidades actuales (salud, educación, recreación, etc.), sobre todo subsidios, convenios, seguros, auxilios entre otros.

Comunicación: Se informa por medio del correo y pagina web sobre; cifras anuales, seguros, convenios, beneficios a empleados del fondo, horarios de atención y todo lo referente al servicio de crédito (tasas, requisitos, condiciones, líneas y simuladores).

Estrategia: Se interesa por alianzas con otras empresas para prestar servicios de nuevos convenios, por ejemplo.

9.3.2.2 ASOCIADOS

Esta categoría tuvo alrededor de 17 referencias entre asociados y delegados, siendo los últimos los que mayoritariamente mencionaron temas como la base social del fondo, la confianza, interés del fondo por sus familias y sentido de pertenencia entre otros.

- CASO CAVIPETROL

Rol asociado
Le genera confianza saber sobre la solidez del fondo, los beneficios que trae hacer parte de y qué provecho puede tener al estar ahí, además de información sobre la seguridad de la custodia de los recursos dados al fondo.

- CASO FEBANCOLOMBIA

Rol delegado	Rol asociado
Crear sentido de pertenencia formando a sus asociados en la economía solidaria con el fin de crecer junto con el fondo, así como fomentar espacios de nuevas propuestas para el fondo.	“una vez dentro yo deposito mi confianza en las personas encargadas de su manejo... a menos de que los informes reflejen deterioro del patrimonio”.

- CASO FEC

Rol delegado	Rol asociado
Para él es importante la dinámica de la base social, cuantos asociados nuevos y retirados en el año y por qué, qué programas de	“Un indicador de que todo anda bien es la cantidad de asociados y el posicionamiento del fondo”.

atracción de nuevos asociados existen y cómo se promociona el fondo. Le crea confianza el uso de los recursos y su transparencia con que se manejen produciendo beneficios sociales y económicos a sus asociados	
---	--

- **CASO FODUN**

Rol delegado	Rol asociado
Da importancia al asociado, pensionados y su familia con el incremento de actividades de bienestar y la orientación del gasto. Además, fija su atención en el aumento de la base social y las estrategias de atracción de nuevos asociados.	No revisa normalmente la parte financiera y gestión del fondo, pero si hay desconfianza entre e mirar qué está pasando.

- **CASO FONTEBO**

Rol asociado
“En caso de un rumor o signo de alarma revisaría si al caso los estados financieros y tomaría la decisión de retirarme”. Esto afecta la confianza de los asociados. Por otro lado, hace alusión a los beneficios que recibe su familia al estar afiliado al fondo.

9.3.2.3 CONFORMIDAD LEGAL

Esta categoría tuvo 13 referencias dentro de las respuestas que dieron tanto delegados como asociados. Los delegados quienes aportaron más información en temas de cumplimiento de normatividad interna (estatutos) como externa (circulares Supersolidaria), gobierno corporativo y algunos se mantuvieron indiferentes frente al tema.

- **CASO CAVIPETROL**

Rol delegado
El informe de gestión trae información entre otra, sobre gobierno corporativo y funcionamiento del fondo, lo que les permite tomar decisiones. Sin embargo, considera que la

información sobre el cumplimiento legal no es necesaria en las asambleas y corresponde a la administración del fondo.

- **CASO FEBANCOLOMBIA**

Rol delegado	Rol asociado
“No me detengo a mirar este aspecto mucho. Reviso sobre todo los informes comparativos, considero que es un tema de junta directiva y administración que tema de asambleas.”	Dentro de los temas que revisa el asociado en su fondo están las nuevas políticas respecto a servicios.

- **CASO FEC**

Rol delegado
El delegado de este fondo revisa varias cosas en este aspecto: la gestión administrativa, junta directiva, comité de control social y de apelaciones en cuanto al cumplimiento de recomendaciones y normatividad de la Supersolidaria, además de saber sobre los contratos celebrados en el fondo, que estos se ciñan a normatividad interna como externa.

- **CASO FODUN**

Rol delegado
El delegado de este fondo revisa si se cumplen las condiciones para otorgar créditos, cumplimiento de normatividad interna y externa, el tema de contratación, cumplimiento de derechos y deberes de los asociados y los códigos de buen gobierno.

- **CASO FONTEBO**

Rol asociado
Dentro de esta categoría, este asociado resaltó: “También se necesita saber sobre el reglamento de afiliación, deberes y derechos de los asociados”

9.3.2.4 PLANIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

Esta categoría fue la que menos referencias tuvo a nivel de entrevistas, contó con 6 referencias por parte de los delegados entrevistados, sin ninguna opinión de asociados. Las opiniones al respecto varían entre indiferencia y temas relativos al Sistema Integral de Administración de Riesgos.

- **CASO CAVIPETROL**

Rol delegado

Al respecto el delegado opinó: “Igualmente, creo que es una información que deben manejar tanto la junta directiva como la administración del fondo”

- **CASO FEBANCOLOMBIA**

Rol delegado

La gestión del riesgo para los fondos ha sido un tema relativamente nuevo. Por esa razón lo que más revisa este delegado en este momento es el sistema de administración del riesgo (SARLAFT, SARO, SARC, SARL), y aseguró: “si te dan un buen informe sobre estos temas sabes que tus ahorros y créditos están bien gestionados y a las asambleas se llega tranquilo.”

- **CASO FEC**

Rol delegado

Para este delegado se debe revisar en este tema el trabajo que hace el fondo por disminuir las vulnerabilidades del sistema, protección y flujo de información y que la asesoría legal sea homogénea para disminuir riesgos legales y disciplinarios. Sin embargo, asegura que, si se cuenta con comités de riesgo y de gerentes que adviertan de situaciones riesgosas con créditos, inversiones, operación, etc. Se está más seguro y confiado.

- **CASO FODUN**

Rol delegado

Al respecto, el entrevistado respondió: “Importante el tema de ver de dónde vienen los recursos que llegan al fondo, como se están mitigando este tipo de riesgos” refiriéndose al riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT.

9.3.2.5 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOLIDARIA

Tanto para asociados como delegados, la responsabilidad social y solidaria es un tema importante en cuanto a revelación de información por parte de su fondo se trata. Temas relacionados con el medio ambiente, colaboradores, solución de problemas sociales entre otros fueron mencionados por ellos.

- **CASO CAVIPETROL**

Rol delegado	Rol asociado
Para el delegado de este fondo la información que se le presenta en las asambleas es conveniente sin dejar de lado ahondar más sobre la contribución a diferentes problemas sociales.	Para este caso, el asociado requiere un poco más de información sobre el recurso humano, la lucha contra la corrupción, el medio ambiente y obras benéficas que realiza en fondo en pro de la comunidad.

- **CASO FEBANCOLOMBIA**

Rol delegado	Rol asociado
Este delegado presenta conformidad respecto a este tema, pues su fondo le presenta una información muy completa sobre la parte social del fondo, gestión con el medio ambiente, entre otros temas, asegura: <i>“contamos afortunadamente con un informe detallado.”</i>	La asociada se fija no solo en información que tengan que ver son sus asuntos personales, sino que tengan que ver con el medio ambiente por ejemplo y las políticas internas relacionadas, además del rol que juega su fondo en temas de ayudas a la sociedad en tiempos de Covid.

- **CASO FEC**

Rol delegado
A este entrevistado le gustaría saber aún más sobre los colaboradores del fondo (como ha cambiado el equipo, ambiente laboral, capacitaciones y apoyos), respeto por los DDHH de los trabajadores y asociados, impacto del fondo con la comunidad y cómo contribuir con ella y temas ambientales como energías renovables, efectos e indicadores ambientales.

- **CASO FODUN**

Rol delegado	Rol asociado
Este delegado asegura que es un tema pendiente que tiene su fondo, el informe de responsabilidad social donde se cuente los impactos sociales y medio ambientales que se tienen sobre todo en las sedes recreativas y las actividades en pro no solo de asociados, sino de proveedores, funcionarios y comunidad en general.	Para la asociada no es lo usual presentar información de esta índole, cuestiones como el medio ambiente, los colaboradores, DDHH o actividades que se realizan en este aspecto no son tan relevantes. Para ella, sería interesante ver cómo parte de los fondos se dedican al apoyo de emprendedores y de la comunidad universitaria.

- **CASO FONTEBO**

Rol asociado
Al asociado de pronto le interesaría información sobre temas ambientales de su fondo.

9.3.2.6 SERVICIOS PRESTADOS

Esta categoría tuvo alrededor de 19 referencias de las 9 entrevistas realizadas, las respuestas obtenidas hicieron alusión a los servicios más importantes del fondo y su gestión.

- CASO CAVIPETROL

Rol delegado
Para este entrevistado es importante conocer sobre el trabajo realizado sobre todo en materia de crédito y ahorro y la promoción de estos.

- CASO FEBANCOLOMBIA

Rol delegado	Rol asociado
“Cuando se tienen unas buenas opciones de ahorro y crédito, y se tienen programas de bienestar, convenio, auxilios y recreación te garantiza como asociado que estas en buenas manos”. Este delegado asegura que no por ser entidad que no genera ganancias se debe descuidar la gestión de los diferentes servicios que ofrece el fondo dando seguridad al asociado del uso de los recursos.	Asegura que la información más relevante tiene que ver con el ahorro y crédito del fondo; sin embargo, se tiene que ver al grupo de asociados al que van dirigido estos servicios.

- CASO FEC

Rol delegado	Rol asociado
Al delegado de este fondo le interesa saber sobre las líneas de crédito, percepción de los asociados sobre los mismos, portafolio de servicios, informe de bienestar con todos los programas implementados y el monitoreo de los beneficiarios de estos servicios.	Para el asociado es muy importante conocer el portafolio de servicios del fondo.

- CASO FODUN

Rol delegado	Rol asociado
Lo que más revisa este delegado al respecto es: el tipo de créditos que está ofreciendo el fondo, volumen, tasa y plazos, programas de bienestar para el asociado y su familia, comunicación del portafolio de servicios e incluir nuevos proyectos de inversión.	Lo que más valora la asociada es la información sobre los servicios que como aportante de unos recursos al fondo recibe en contraprestación de tipo financiero y de bienestar como recreativos.

- **CASO FONTEBO**

Rol asociado
El crédito, sus líneas, tasas, condiciones y requisitos es lo que más revisa en este tema.

9.3.2.7 VIABILIDAD FINANCIERA

Esta fue una categoría que se mencionó mucho dentro de las entrevistas; tuvo cerca de 38 referencias, en su mayoría de delegados. Se tocaron temas del crecimiento del fondo, de los estados financieros, excedentes y revisoría fiscal.

- **CASO CAVIPETROL**

Rol delegado	Rol asociado
Es de los temas al que más presta atención en las asambleas, revisa los estados financieros, indicadores y notas, en especial información sobre la cartera y el castigo realizado en el periodo. El monto de los excedentes es importante pues frente a este se toma la decisión de su distribución y chequear económicamente si el fondo puede continuar funcionando y prestando su servicio.	El asociado revisa la información financiera pues esta demuestra la solidez del fondo, calidad de decisiones internas y en qué se invierten los excedentes del fondo. Luego de esta revisión toma la decisión de continuar en el fondo o buscar otras fuentes de financiamiento.

- **CASO FEBANCOLOMBIA**

Rol delegado	Rol asociado
La información financiera para este delegado es una oportunidad de mejora. Con base en	La información financiera para esta asociada sirve como un signo de alarma cuando esta

estos resultados se proponen diferentes ideas para mejorar. Por otro lado, revisa los indicadores de solidez y de cartera (aunque la cartera es buena por tener en su mayoría créditos por libranza).	presenta un deterioro del patrimonio, pues implicaría el retiro del fondo.
---	--

- **CASO FEC**

Rol delegado	Rol asociado
Sobre este aspecto, el delegado de este fondo revisa: problemas de inversión, uso de recursos y transparencia, estados financieros comparativos para ver la evolución del fondo en términos reales y los informes de la revisoría fiscal.	Opinó que la información financiera es relevante para conocer la solidez financiera del fondo, <i>“ya que si las finanzas no son las mejores, como asociado uno evitaría riesgos de pérdida o bloqueo de ahorros, retirándose de manera oportuna.”</i>

- **CASO FODUN**

Rol delegado	Rol asociado
La información financiera para este asociado es relevante pues permite identificar años tras año el crecimiento y los riesgos del fondo, lo que el busca es documentarse sobre el tema financiero y los resultados que generó el fondo.	Para esta asociada la información financiera debe ser más detallada <i>“no una rentabilidad porque si, sino generar esa información adicional para los asociados”</i> , haciendo mayor énfasis en las notas a los estados financieros, por ejemplo.

9.3.2.8 CATEGORIAS SECUNDARIAS

ASAMBLEAS

Esta categoría nace por las preguntas del guion de la entrevista realizada a delegados en los fondos del caso, que indagan sobre las expectativas que se tienen de información antes de ir a una asamblea y los temas que más se discuten en dichas reuniones.

En cuanto a expectativas sus respuestas estuvieron enfocadas a recibir información sobre la gestión de cartera, estados financieros comparativos, base social, proyectos efectuados en el

año anterior, problemas del fondo frente a programas de inversión y líneas de crédito, además de toda la gestión de bienestar para el asociado su familia.

Las discusiones en las asambleas son diversas; sin embargo, los entrevistados enfatizaron en las siguientes temáticas, servicios del fondo, perspectivas para el próximo año, reforma de estatutos, propuestas de asociados de nuevos proyectos, uso de recursos, beneficios sociales y económicos para asociados, estados financieros y cartera morosa.

INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Esta categoría también nace de la pregunta a los dos roles por el conocimiento, relevancia, necesidad o conformidad de la información no financiera que presenta el fondo al que pertenecen. Dentro de esta categoría se encuentran tres subcategorías como; conformidad, conocimiento y relevancia.

Al respecto, dos de los entrevistados desconocían este tipo de información y no sabían que su fondo debía presentarla. Los demás opinaron que la información no financiera les es relevante pues “existen muchas cosas que no muestran los valores contables” y que esta “hace parte del ambiente en el que se desarrolla el tema financiero”; además de que, como entidad social, es una información primordial tanto o más que la financiera.

También destacaron información de su interés como la relacionada con el medio ambiente, temas administrativos, balance social, información sobre empleados, control social y sobre todo servicios de bienestar al asociado y su familia, la cual es presentada por medio de diferentes canales como boletines y páginas web.

Otro aspecto importante fue que al preguntarles por la necesidad de información adicional a la que ya conocen los delegados de CAVIPETROL y FEBANCOLOMBIA se encuentran conformes con la información no financiera que emite su fondo.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN

De los dos guiones, la última pregunta que se les hizo a los dos roles, ¿cuáles cree usted que son las principales necesidades de información de todo asociado de un fondo de empleados? Y es precisamente sus respuestas las que le dan vida a esta categoría.

Por el lado de los delegados hubo respuestas como: información acerca de los servicios de ahorro y crédito, portafolio de servicios (programas de bienestar, convenios, recreación,

seguros, etc.) condiciones, novedades, de sus obligaciones y derechos y decisiones de la asamblea y directivos, todo ello en tiempo real y de fácil acceso.

Por otro lado, los asociados no estuvieron muy lejos de las respuestas de los delegados. Ellos opinan que las principales necesidades de información están en saber qué beneficios tienen por hacer parte del fondo, información que les dé seguridad de sus aportes, portafolio de servicios focalizado, servicios de crédito y ahorro, base social, deberes y derechos, posicionamiento del fondo, gestión social y financiera.

Finalmente, se realizó un análisis de sentimientos a las respuestas de los entrevistados, esta opción la ofrece el programa Nvivo y lo que hace es detectar comentarios dentro de fragmentos que hagan alusión a sentimientos muy negativos, moderadamente negativos, moderadamente positivos o muy positivos (ver matriz de sentimientos Anexo I).

Dentro de este análisis se encontraron sentimientos moderadamente positivos en su mayoría por delegados, palabras como confianza, novedades positivas, aciertos, bienestar, apoyos, entre otras denotan el optimismo del entrevistado hacia el fondo, sin embargo, también se encontraron minoritariamente comentarios moderadamente negativos como problemas, riesgos y vulnerabilidades.

9.4 Conclusiones y hallazgos del capítulo

Dentro de este análisis realizado a informes de gestión y entrevistas a los delegados y asociados de los fondos de empleados del estudio de caso, se encontraron hallazgos tanto a nivel de categorías como en los fondos en particular por sus informes y tipos de asociados.

Inicialmente, los informes de gestión dentro de estos fondos no tienen una estructura homogénea. La regulación al respecto es flexible: cada fondo presenta su información respondiendo a las estrategias que tenga la administración de hacer ver su gestión y resultado anual, además de responder a la cultura organizacional.

Las palabras más frecuentes entre los informes son: asociados, crédito, gestión, servicios, valor, social, riesgo y procesos, mientras que en las respuestas que dieron los asociados y delegados a las preguntas realizadas, sus palabras frecuentes fueron: información, beneficios, social, bienestar, convenios, riesgo, página y crédito. Estas palabras frecuentes dan una luz tanto de las necesidades de información de los asociados y delegados de un fondo, como la información

que presentan dichos fondos; sin embargo, hay que revisar a detalle cada categoría o necesidad de información.

La categoría que tanto en informes como en entrevistas tuvo mayor referenciación fue la *actuación de gestores*. Esta categoría tocó cuatro subcategorías muy importantes como bienestar, comunicación, estrategia y tecnología, siendo las dos últimas no tan relevantes para asociados y delegados pero que en los informes más robustos tuvieron gran participación. Para los fondos es importante presentar información: sobre la gestión en bienestar (auxilios, convenios y seguros entre los más usados) para el asociado y su familia, así como la forma como se comunica con ellos (página web y atención de PQRS), las estrategias de alianzas, promoción, imagen institucional y calidad además de todos los esfuerzos realizados por mejorar sus tecnologías de información y brindar seguridad al asociado. En la misma sintonía se encuentran los asociados y delegados de estos fondos, ellos se interesan por temas de bienestar como convenios, recreación y auxilios además de mantenerse informados por medio del correo electrónico y la página web.

En la categoría de *asociados* tanto informes como entrevistas se encuentran en sintonía, pues mayoritariamente las referencias se enfocaron en la base social, la confianza y la calidad de vida.

Caso contrario pasó con la categoría *conformidad legal*, aunque los fondos presentan información sobre cumplimiento tanto interno (estatutos) como externo (Supersolidaria), dos de los entrevistados manifiestan que no es una información que revisen muy detenidamente pues el informe de gestión trae toda la información al respecto. Sin embargo, los otros entrevistados revisan el cumplimiento normativo y los códigos de buen gobierno, entre otros.

La categoría *planificación y prevención de riesgos*, por su parte, es una necesidad que, a partir de nuevas disposiciones de la Supersolidaria, emerge para asociados, pues busca equiparar a los fondos con el sector financiero. En ese sentido, los informes de gestión ya vienen preparados para revelar información sobre el sistema de gestión de riesgos (SARLAFT, SARO, SARC, SARL Y SARM) y su sistema de control interno. Es por ello por lo que los delegados ya empiezan a tener estos temas pendientes.

En la categoría *responsabilidad social y solidaria* se encontró que no todos los fondos del caso presentan más información en este aspecto, los fondos que lo hacen centran su atención en el bienestar de los colaboradores del fondo y en el aporte a la solución de problemas sociales como la educación y algunas iniciativas medio ambientales. Por otro lado, los asociados entrevistados

afirmaron tener interés en información medio ambiental y social, mientras que los delegados, algunos conformes con la información presentada, a otros les gustaría tener más información sobre sostenibilidad, impacto social y gestión ambiental.

Otra categoría como *servicios prestados*, muy ligada a la subcategoría *bienestar*, mostró gran impacto sobre los entrevistados, siendo el servicio de crédito lo que más llama su atención. En cuanto a información sobre este se refiere, muy en concordancia con los informes de gestión presentados por sus fondos, pues estos ponen gran énfasis en mostrar la gestión en su portafolio de servicios, sobre todo en los datos de su gestión de créditos (colocación, beneficiarios, cartera por cada línea de crédito).

La última categoría preestablecida dentro de las seis necesidades de información de los asociados es la *viabilidad financiera*, fue también una de las categorías más referenciadas por delegados e informes de gestión. Por el lado de los informes se observó información resumida sobre las diferentes cuentas e indicadores de los estados financieros, así como información sobre su crecimiento y uso de excedentes, en total concordancia con los delegados, a quienes les interesa conocer tanto partidas de los estados financieros (sobre todo la cartera) como el uso de excedentes, siendo la información financiera un referente para la toma de decisiones personales (desvinculación del fondo) y dentro de una asamblea (distribución de excedentes, plan de mejoramiento, nuevos programas de bienestar y hasta reforma de estatutos).

Por el contrario, la información no financiera, aunque no es muy conocida entre los entrevistados, —por el carácter social de los fondos de empleados— es parte del ambiente en que se desarrolla el tema financiero, pues aparte de generar unos excedentes, un fondo debe tener impacto social con sus asociados y comunidad. Es por ello por lo que los asociados de los dos roles la consideran necesarias para suplir información que no muestran los valores contables, como por ejemplo el logro de objetivos planteados, cumplimiento de obligaciones con los asociados y actividades de gestión específicas.

Dentro de las entrevistas también se evidenció mayor participación y aporte a las diferentes categorías establecidas por parte de los delegados, pues se preocupan de forma activa por el devenir del fondo, las acciones por realizar y las decisiones por tomar frente a diferentes panoramas. Los asociados, por su parte, se preocupan por los beneficios que puedan obtener al entregar sus recursos al fondo y la accesibilidad a estos, entre otra información diversa, además de ser optimistas en sus respuestas y demostrar la confianza que le tienen a su fondo.

Cada fondo del estudio de caso es un universo diferente, presentan información diversa sobre temáticas que por normatividad deben presentar o que la misma cultura organizacional demanda.

Sin embargo, para los casos de los fondos de CAVIPETROL, FONTEBO y FEBANCOLOMBIA, donde sus informes fueron bastantes completos en cuanto a las categorías analizadas, los asociados de los dos roles presentaron mayor conformidad en la información recibida que otros entrevistados. Caso contrario pasó con FODUN y el FEC, en el segundo más que en el primero, donde sus asociados y delegados requerían de más información en algunas categorías en específico como planificación y prevención de riesgos, conformidad legal y responsabilidad social y solidaria.

Por otro lado, también se encontró que el número de asociados de un fondo no determina la calidad o cantidad de información que este presenta; sin embargo, la cantidad de activos puede ser una condición para que el fondo tenga mayor capacidad de responder ante las necesidades específicas de los asociados o usuarios principales de la información, pues fondos como CAVIPETROL, FONTEBO y FEBANCOLOMBIA fueron quienes tuvieron más información sobre las diferentes categorías en sus informes a 2018.

Finalmente, frente a las necesidades del sector, se evidenció en la información recabada en los informes de gestión, que los fondos individualmente trabajan por realizar alianzas estratégicas con otras empresas diferentes al sector solidario y la implementación de nuevas tecnologías con el fin de beneficiar a sus asociados y comunidad, pero no encontró información sobre el trabajo conjunto entre fondos de empleados, aunque si fue de interés de un delegado de los cuatro entrevistados.

10. Conclusiones

10.1 Conclusiones generales

Una de las principales conclusiones de este trabajo se desprende de los resultados teóricos apoyados en los datos del estudio de caso múltiple, refiriéndose a la legitimación y el *accountability* o rendición de cuentas de los fondos de empleados en Colombia. En efecto, el *accountability* o la rendición de cuentas para los fondos de empleados se convierte en el vehículo para lograr una legitimación ante sus usuarios principales, los asociados, quienes por medio de la información que reciben de su fondo, legitiman y validan su actuar frente a valores, expectativas y normas de carácter social, económico y ambiental que establecen ellos mismos como sociedad.

Por lo tanto, los fondos de empleados presentan de la forma más completa, información de carácter financiero y no financiero para dar cuenta de su desempeño y sobre todo legitimarse ante su grupo de usuarios principales. Como muestra de ello, se encontró en los fondos del estudio de caso una relación entre completitud del informe de gestión y conformidad de información entre los entrevistados (asociados y delegados), pues a mayor divulgación de información tanto financiera como no financiera de parte del fondo, mayor conformidad y confianza de parte de los usuarios de la información, que para este caso son los asociados del fondo.

La información que debe presentar a sus asociados un fondo de empleados debe cubrir todas las necesidades de información estudiadas en esta tesis para dar cuenta de su gestión, dichas necesidades fueron trabajadas por Fuertes (2007), en fundaciones españolas, respondiendo al contexto social y objetivo de dichas organizaciones, sin embargo, este trabajo abarca las ya trabajadas por la profesora Fuertes y adiciona las necesidades de información no financiera en los fondos de empleados en Colombia. Necesidades de información asociada a; *actuación de gestores, conformidad legal, planeación y prevención de riesgos, responsabilidad social y solidaria, servicios prestados y viabilidad financiera*, que deberían estar contempladas en los nuevos informes de gestión de estas entidades, no solo de forma cuantitativa sino también cualitativa. Y aunque algunas necesidades son más relevantes que otras, la inclusión de todas en los informes de gestión y otro tipo de informes llenaran a los usuarios de la información, sobre todo asociados de confianza sobre la transparencia de la información revelada.

Por esta razón, la presentación de información financiera como no financiera clarifica la visión que tiene el asociado frente a su fondo y suple de forma amplia sus necesidades de información, pues estos tipos de información deben ser complementarios para dar sentido al actuar principal de estas organizaciones de carácter social, el cual es mejorar la calidad de vida de sus asociados, brindándoles servicios de bienestar, ahorro y crédito. Adicionalmente la revelación de información financiera e información no financiera presenta ventajas como aumentar la transparencia, la calidad, la eficiencia y la relevancia de la información.

Con lo anterior, los fondos no solo estarán satisfaciendo necesidades de información de sus usuarios principales (asociados), sino que también cumplen lineamientos legales ante las entidades reguladoras y expectativas de la sociedad en general quienes evalúan constantemente el comportamiento de estas organizaciones solidarias fortaleciendo el sector por medio de la confianza que depositan.

Otro aspecto por concluir es el papel preponderante de la Superintendencia de Economía Solidaria en la creación de nuevas necesidades de información para los usuarios los fondos de empleados, fue el caso del SIAR (Sistema Integral de Administración de Riesgos) con su implementación, los asociados y delegados de los fondos estudiados refirieron necesitar información al respecto. Adicionalmente la Supersolidaria como ente regulador del sector, define la información que revelan los fondos de empleados, así como de las entidades que tiene a cargo, por ende, puede dar lineamientos para mejorar la rendición de cuentas y así la legitimación ante la sociedad y satisfaga tanto necesidades de información como de gestión.

Dentro de la línea de conclusiones principales por capítulo, en el capítulo uno tras la sistematización de las necesidades de información en las entidades sin ánimo de lucro y las ventajas y desventajas que tiene la elaboración y presentación de información financiera como no financiera, se concluyó que la elaboración y revelación tanto la información financiera como no financiera, a pesar de tener ventajas y desventajas, contribuyen con la legitimidad y la rendición de cuentas en las ESAL.

En el capítulo dos, a partir de la caracterización del entorno económico, social y legal de los fondos de empleados se llega a la conclusión la *actuación de gestores, conformidad legal, planeación y prevención de riesgos, responsabilidad social y solidaria, servicios prestados y viabilidad financiera* son las seis necesidades de información específicas que tienen los asociados en los fondos de empleados.

Finalmente, en el capítulo tres, donde se planteó el análisis del estudio de caso múltiple, se llega a varias conclusiones de acuerdo con los resultados obtenidos, la principal es que, a mayor información financiera y no financiera presentada por los fondos, mayor satisfacción de necesidades de información existe entre los asociados.

En conclusión, la respuesta a la pregunta ¿cómo la información financiera y no financiera contribuye a las necesidades de información de los asociados de los fondos de empleados? A partir del análisis realizado a través de los diferentes capítulos de esta tesis se concluye que la información financiera y no financiera contribuye de diversas maneras a suplir las necesidades de información de los asociados en los fondos de empleados; *la primera*, ayuda con la legitimación del fondo frente a los asociados, *la segunda*, contribuye a mejorar el ejercicio de rendición de cuentas al complementar la información presentada con los dos tipos de información (financiera y no financiera), *la tercera*, la presencia de información complementaria crea confianza en el usuario de la información, para este caso los asociados de los fondos de empleados, por último, contribuye indirectamente con el fortalecimiento y madurez del sector, pues proporciona mayores cualidades a la información presentada como claridad, completitud, transparencia entre otras.

10.2 Recomendaciones

De esta tesis se derivan futuros trabajos o líneas de investigación a realizar en materia de contabilidad para ESAL.

Como se pudo evidenciar, las entidades sin ánimo de lucro tienen una amplia gama de entidades, que a nivel local, empresas del sector solidario como cooperativas, mutuales, fondos de empleados de diferentes categorías podrían ser objeto de estudio, bien sea replicando este trabajo o analizando desde la contabilidad y otras disciplinas, diferentes enfoques como el fiscal, contable, organizacional, cultural, legal, social y político, con miras a fortalecer el trabajo solidario y conjunto de este tipo de organizaciones.

Este estudio también puede ser útil para futuros trabajos de estudios de caso específicos en diferentes fondos de empleados, contribuye con el análisis de la información que se está presentando hacia asociados y delegados, y a realizar planes de mejoramiento en la divulgación de información orientadas a las necesidades de estos usuarios. Adicionalmente, a nivel

metodológico se podría hacer un análisis de contenido con diferentes enfoques en las mismas unidades de análisis o enfocar el estudio en la evaluación de la rendición de cuentas de un fondo de empleados en específico. La evaluación de la rendición de cuentas de una organización del sector puede ampliar aún más las conclusiones de este trabajo, utilizando instrumentos y estrategias de investigación de corte cuantitativo, como el análisis de indicadores de desempeño, que vinculen el uso de información financiera e información no financiera, suministrando información relevante a sus diferentes grupos de interés, en especial, a sus asociados.

A nivel teórico, la divulgación de información contable y las dinámicas en las que se encuentran las ESAL pueden ser examinadas bajo la teoría de la agencia y los problemas presentados entre principal – agente en este tipo de organizaciones.

Por último, para fortalecer esta investigación se podría trabajar con otros instrumentos de recolección de datos como encuestas que permitan abarcar un mayor número de asociados de estos fondos para con ello realizar una investigación de carácter cuantitativo y establecer estadísticas sobre necesidades de información en estas u otras entidades.

Bibliografía

AECA, A. E. de C. y A. de E. (2012). *Marco conceptual de la información financiera* (Edición Re).

Aguilar, J. E., Corredor, J. A., & Diaz, G. (2016). Dificultades Anministrativas, Contables y Económicas que Afrontan las Entidades Sin Ánimo de Lucro Como consecuencia de la Convergencia Normas Internacionales de Información Financiera. *Universidad Jorge Tadeo Lozano*, (May), 31–48.

Álvarez R., J. F., & Serrano U., R. (2006). Estructuras de integración del cooperativismo y la economía solidaria en Colombia. *Revista Venezolna de Ecnomía Social*, 11, 184–201.

ANALFE. (2020). Asociación NAcional de Fondos de Empleados - Quiénes somos? Retrieved from <http://www.analfe.org.co/page/nosotros>

Arroyo Morales, A. (2011). Normas Internacionales de Información Financiera y el Peritaje Contable *. *Contabilidad y Negocios*, 6(12), 67–81. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281622822006>

Arshad, R., Ainul, W., Wan, A., Razali, M., & Bakar, N. A. (2015). Catch the “ Warning Signals ”: The Fight against Fraud and Abuse in Non-Profit Organisations. *Procedia Economics and Finance*, 28(April), 114–120. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)01089-8](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01089-8)

Arya, A., & Mittendorf, B. (2015). Career concerns and accounting performance measures in nonprofit organizations. *Accounting, Organizations and Society*, 40, 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.aos.2014.10.002>

Avila L., L., García, C., & Martínez, D. (2017). Impacto de las Normas Internacionales de Información Financiera en las entidades del Sector Solidario. Caso Fondos de Empleados. *Gerencia Libre*, 3(2422–1732), 86–94.

Ballwieser, W. (2004). 1.3 The limitations of Financial Reporting. In O. U. PRESS (Ed.), *The Economics and Politics of Accounting* (pp. 58–77).

Banco de la República Colombia. (2019). PIB a precios corrientes grandes ramas de actividad

económica. Retrieved from <http://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/producto-interno-bruto-pib>

- Bellostas P., A. J., Brusca A., I., & José, M. A. (2006). UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA PARA LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES PRIVADAS NO LUCRATIVAS. *Revista de Contabilidad*, 18 N° 9, 87–109.
- Bernal, J. A. (2009). *La información financiera de las entidades sin ánimo de lucro . Una aproximación internacional a su marco conceptual*. (152), 149–164.
- Bojacá Jiménez, P., & Ríos León, V. (2014). *Análisis de la implementación de las NIIF en un Fondo de Empleados*.
- Burt, C. D. B. (2014). Managing the Public's Trust in Non-profit Organizations. In *Springer eBooks*. Retrieved from <http://ezproxy.unal.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cab02704a&AN=unc.000842118&lang=es&site=eds-live>
- Cabral de Ávila, L. A., & Osmar Bertero, C. (2016). Third sector governance: a case study in a university support foundation. *Review of Business Management*, 125–144. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v18i59.2107>
- Cámara y Comercio de Bogotá Colombia. (2014). *Guía de las Entidades sin ánimo de lucro y del Sector Solidario*. Retrieved from <file:///C:/Users/Isabella/Downloads/Guía+Práctica+de+las+Entidades+sin+Ánimo+de+Lucro+y+del+Sector+Solidario.pdf>
- Carranza Barona, C. (2013). Economía de la Reciprocidad : Una aproximación a la Economía Social y Solidaria desde el concepto del don. *Otra Economía*, 7(12), 14–25. <https://doi.org/10.4013/otra.2013.712.02>
- Carreras Roig, L. (2008). EL SECTOR DE LA ECONOMÍA SOCIAL O TERCER SECTOR. In *El Subsector Empresarial no Financiero de la Economía Social. La Fiscalidad de las Sociedades Cooperativas, Sociedades Laborales y Sociedades Agrarias de Transformación* (pp. 13–83).
- Castro O., P., & Reinoso G., E. F. (2018). Caracterización del fondo de empleados “ Prosperar ”, desarrollo y perspectivas de crecimiento. *Universidad de La Salle*.

- CAVIPETROL. (2020). Fondo de empleados de los trabajadores y pensionados de Ecopetrol S.A. Retrieved from <https://www.cavipetrol.com/>
- Chaves Avila, R. (2001). Economía social y sector no lucrativo : Actualidad científica y perspectivas. *CIRIEC*, 37, 7–33. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/4932818> Economía
- Circular Básica Contable y Financiera. (2008). *Por la cual se establecen los lineamientos en materia contable y financiera para las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria* (pp. 1–179). pp. 1–179. Retrieved from <http://www.supersolidaria.gov.co/es/normativa/circular-basica-contable-y-financiera>
- Circular Básica Jurídica. (2015). *Por la cual se establecen los lineamientos en materia jurídica para las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria* (pp. 1–255). pp. 1–255. Retrieved from <http://www.supersolidaria.gov.co/es/normativa/circular-basica-juridica>
- Clavijo Sánchez, N. (2016). *Tipificación de las cooperativas del sector agropecuario en Colombia*. *Tipificación de las cooperativas del sector agropecuario en Colombia*.
- Conaty, F., & Robbins, G. (2018). A stakeholder salience perspective on performance and management control systems in non-profit organisations. *Critical Perspectives on Accounting*, 1–17. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2018.07.001>
- CONFECOOP. (2017). *Desempeño de las cooperativas en Colombia 2017*. Retrieved from <https://confecoop.coop/wp-content/uploads/2018/11/INFORME-2017.pdf>
- Cooper, D. J., & Morgan, W. (2008). Case Study Research in Accounting. *Accounting Horizons American Accounting Association*, 22(2), 159–178. <https://doi.org/10.2308/acch.2008.22.2.159>
- Cuevas Mejía, J. J., Maldonado Garcia, S., & Escobar Váquiro, N. (2013). Aproximación a los factores que influyen en la divulgación de información sobre RSC en empresas de América Latina. *Cuadernos de Contabilidad*, 14(34), 91–131.
- Estatuto Tributario Nacional. (2016). *Estatuto Tributario Nacional*. Retrieved from <https://estatuto.co/?e=804>
- ETHOS, G. de I. (2002). Balance Social y la Comunicación de la Empresa con la Sociedad.

- FEBANCOLOMBIA. (2020). Fondo de empleados Banco de Colombia. Retrieved from <https://www.febancolombia.com.co/>
- FEC. (2020). Fondo de empleados de Colsubsidio. Retrieved from <https://www.fecolsubsidio.com/>
- Felafrancol. (2019). Origen de los Fondos de Empleados. Retrieved from <https://www.felafrancol.com/historia>)
- Fernández, L., & Barbei, A. (2006). La Medición en Contabilidad: Un Análisis de sus Elementos y Limitaciones. *Actualidad Contable FACES*, 9(12), 75–84.
- Fernandez, L., & Geba, N. (2002). Balance Social Cooperativo Integral: Un modelo argentino basado en identidad cooperativa. *Buenos Aires, Universidad de La Plata*.
- Ferrer De La Hoz, A. M. (2013). Analysis of convergence to International Accounting Standards and Financial Information from the accounting system intrinsic factors in Colombia. *Cuadernos de Contabilidad*, 14(SPE36), 971–1007. Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722013000300005&lang=es
- FODUN. (2020). Fondo de empleados docentes de la Universidad Nacional. Retrieved from <https://www.fodun.com.co/>
- FONTEBO. (2020). Fondo de empleados y pensionados de la ETB. Retrieved from <https://www.fontebo.com/wp/>
- Fuertes Perdomo, J. (2007). Las organizaciones no lucrativas: necesidades de los usuarios de la información financiera. *Revista Española Del Tercer Sector*, 6, 91–118.
- Fuster, M., & Ortiz, E. (2019). Información integrada , verificación externa y otros condicionantes. *Innovar*, 29(73), 39–53. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n73.78010>.
- García Benau, M. A., Sierra García, L., & Zorio, A. (2014). Credibilidad en latinoamérica del informe de responsabilidad social corporativa. *Revista de Administração de Empresas*, 54(1), 28–39. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020140104>
- Garcia, S., & Dueñas, R. (2016). Los aspectos cualitativos en las Pymes y los nuevos retos gerenciales frente a las NIIF. *Academia & Virtualidad*, 9, 108–120.

- Gestor Comercial y de Crédito. (2019). *Cifras Sector Solidario*. Retrieved from <http://www.icesi.edu.co/biblioteca/bases-datos/gestor-comercial-y-de-credito>.
- Gilkeson, N. (2007). For-profit scandal in the nonprofit world: Should states force sarbanes-oxley provisions onto nonprofit corporations? *Georgetown Law Journal*, 95(3), 831–854.
- Gómez Villegas, M. (2009). External accounting reports and organisational legitimacy with the environment: a case study from Colombia. *Innovar*, 19(34), 147–166. Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512009000200011&lang=es
- Gómez Villegas, M. (2016). NIIF y MIPYMES: retos de la contabilidad para el contexto y la productividad. *Cuadernos de Administración*, 29(53). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao29-53.nmrc>
- González, M. J., & Cañadas, E. (2005). Un análisis empírico de la utilidad de la información contable en las entidades no lucrativas. *Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales*, 49(49), 43–65. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=2251748>
- González Q., M. J., & Cañadas M., E. (2008). Los indicadores de gestión y el cuadro de mando en las entidades no lucrativas. *CIRIEC*, 63, 227–252.
- Grant, H. M., & Crutchfield, L. R. (2007). CREATING HIGH-IMPACT NONPROFITS. *Stanford Social Innovation Review*, 5(4), 32–41. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/217166090?accountid=150292>
- Grosso Rincón, C. A. (2013). La economía social desde tres perspectivas : tercer sector , organizaciones no gubernamentales y entidades sin ánimo de lucro. *Tendencias & Retos*, 18(1), 143–158.
- Guthrie, J., & Parker, L. D. (2012). Corporate Social Reporting : A Rebuttal of Legitimacy Theory. *Accounting and Business Research*, 19(76), 37–41. <https://doi.org/10.1080/00014788.1989.9728863>
- Hernandez G., H. (2019). El aporte y el ahorro, como fortaleza estratégica en la construcción del camino hacia la sostenibilidad de los fondos de empleados. *XVIII Congreso Anual de Fodos de Empleados*.

- Hernández S., P., Melo B., L., & Ramos F., J. (2017). La educación superior en Colombia: situación actual y análisis de eficiencia. *Desarrollo y Sociedad*, 78, 59–111.
<https://doi.org/10.13043/DYS.78.2>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edic; Mc Graw Hill, Ed.).
- Husillos Carqués, F. (2020). An approach to the environmental disclosures of the listed Spanish firms from the legitimacy theory. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 36(133), 97–121.
- Jimenez Escobar, J., & Morales Gutierrez, A. C. (2008). Tercer sector y univocidad conceptual: necesidad y elementos configuradores. *Revista Katálysis*, 11(1), 84–95. Retrieved from http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-49802008000100008&lang=es
- Jones, K. R., & Mucha, L. (2014). Sustainability Assessment and Reporting for Nonprofit Organizations : Accountability “ for the Public Good .” *International Society For Third Sector Research*, 25, 1465–1482. <https://doi.org/10.1007/s11266-013-9399-9>
- Lambert, R. (1961). La doctrina cooperativa. *Buenos Aires, Ediciones Intercoop*.
- Larrinaga González, C. (1999). Alternative Perspectives in Accounting Research: A Review. *Revista de Contabilidad*, 3(3), 103–131.
- Ley 1481 de 1989. *Por el cual se determinan la naturaleza, características, constitución, regímenes interno, de responsabilidad y sanciones, y se dictan medidas para el fomento de los fondos de empleados*.
- Ley 1819 de 2016. (2016). *Por la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y elusión fiscal y se dictan otras disposiciones*. Retrieved from https://www.redjurista.com/Documents/ley_1819_de_2016_.aspx
- Ley 454 de 1998. (1998). *Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, se transforma el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria, se crea la Superintendencia de la Eco*.

- Maguregui U., M., Corral L., J., & Elechiguerra A., C. (2015). Gestionar Con Calidad Las Entidades Sin Ánimo De Lucro : Hacia Una Eficacia , Eficiencia Y Economía En La Rendición De Cuentas. Quality Management of Non Profit Organizations : Towards Effectiveness ., *Revista de Estudios Empresariales*, 1, 28–57.
- Malgioglio, J., Berri, A., Di Nenno, M., Campodonico, S., Fernandez, R., Invernizzi, M., ... Tribolo, J. (2012). La importancia de la informacion no financiera para la toma de decisiones. *Investigaciones Teóricas y Aplicadas, Escuela de Contabilidad*, 1–16.
- McMullin, C., & Skelcher, C. (2018). The Impact of Societal-Level Institutional Logics on Hybridity: Evidence from Nonprofit Organizations in England and France. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations* VO - 29, (5), 911.
<https://doi.org/10.1007/s11266-018-9996-8>
- Mejía, L. F. (2019). Coyuntura Económica de Colombia. In ANALFE (Ed.), *XVIII Congreso Anual de Fodos de Empleados* (pp. 1–47). Retrieved from http://www.analfe.org.co/files/presentacion_luis_fernando_mejia.pdf
- Mejía Niño, A. J. (2017). La tributación de las entidades sin ánimo de lucro y el régimen tributario especial en Colombia Taxation of the Nonprofit Organizations and the Special Tax Regime in Colombia. *Revista Instituto Colombiano de Derecho Tributario*, 76, 27–65. Retrieved from [https://revistaicdt.icdt.co/wp-content/Revista 76/PUB_ICDT_ART_NIÑO MEJIA Julian Arturo_La tributacion de las entidades sin animo de lucro y el regimen tributario especial en Colombia_Revista ICDT 76_Bogota_17.pdf](https://revistaicdt.icdt.co/wp-content/Revista%2076/PUB_ICDT_ART_NIÑO_MEJIA%20Julian%20Arturo_La%20tributacion%20de%20las%20entidades%20sin%20animos%20de%20lucro%20y%20el%20regimen%20tributario%20especial%20en%20Colombia_Revista%20ICDT%2076_Bogota_17.pdf)
- Mobus, J. L. (2005). Mandatory environmental disclosures in a legitimacy theory context. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 18(4), 492–517.
<https://doi.org/10.1108/09513570510609333>
- Ortiz Martínez, E., & Marín Hernández, S. (2016). Información no financiera y globalización empresarial. *Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 10, 16–36.
<https://doi.org/10.3232/GCG.2016.V10.N3.01>
- Oxfam. (2016). *Una economía al servicio del 1%. Acabar con los privilegios y la concentración de poder para frenar la desigualdad extrema*. Madrid.
- Oxfam. (2018). *Premiar el trabajo, no la riqueza*.
- Patiño J., R. A. (2017). Efectos de las normas contables internacionales en las Instituciones de

- Educación Superior en Colombia. *Actualidad Contable FACES*, 20. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25751155004>
- Patiño J., R. A., & Vasquez Q., N. (2013). Las características de los subsistemas contables de Colombia y México ante la convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera. In *Cuadernos de Contabilidad* (Vol. 14). Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722013000300006&lang=es
- Perales, C. de M. (2018). HACIA UNA MAYOR TRANSPARENCIA : DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y SOBRE DIVERSIDAD. *Actualidad Jurídica Uría Menéndez*, 49(2174-0828), 141-150.
- Pereira, L. (2007). La economía social en España ¿qué es y cómo está conformada? *Revista Venezolna de Ecnomía Social*, 14.
- Pérez Pérez, T. H. (2011). Conflicto y posconflicto en Colombia: Una mirada a la política de Seguridad Democrática. *Magistro*, 5, 129-150.
- Pinzón Rueda, M. E. (2018). *Relaciones de dominación de la empresa capitalista sobre la organización solidaria: implicaciones en las Cooperativas de Trabajo Asociado*.
- Prevosti Monclús, A. (2011). La naturaleza humana en Aristóteles. *Espíritu LX*, (141), 35-50.
- Priadi Wibisono, Y., & Budiyanto Setyohadi, D. (2017). Accounting information system for nonprofit organization based on PSAK 45 standards. *2017 2nd International Conferences on Information Technology, Information Systems and Electrical Engineering (ICITISEE)*, 136. <https://doi.org/10.1109/ICITISEE.2017.8285482>
- Radrián R, M. H., Dávila R, A. M., & Penaglia V, F. E. (2012). Gestión y Liderazgos en los Emprendimientos Sociales: El caso del Sector No Lucrativo Chileno. *Polis (Santiago)*, 11(32), 141-165. <https://doi.org/10.4067/S0718-65682012000200009>
- Ramírez Díaz, L. F., Herrera Ospina, J. D. J., & Londoño Franco, L. F. (2016). El cooperativismo y la economía solidaria : génesis e historia. *Economía Social y Solidaria*, 24. <https://doi.org/10.16925/co.v24i109.1507>
- Ramos, F. M., & Klann, R. C. (2019). Relationship between quality in accounting information and organizational characteristics of the third sector entities. *Organizações & Sociedade*,

26(88), 9–27. <https://doi.org/10.1590/1984-9260881>

Reheul, A.-M., Van Caneghem, T., & Verbruggen, S. (2014). Financial Reporting Lags in the Non-Profit Sector: An Empirical Analysis. *International Society For Third Sector Research*, 25, 352–377.

Rendón-Álvarez, B., Rodríguez-Bolaños, J., & Riascos-Gómez, P. A. (2013). Impact Analysis of institutional equity of credit unions facing the implementation of the IFRS. Case of the cooperatives from the Valle del Cauca. *Cuadernos de Contabilidad*, 14(SPE36), 881–901. Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722013000300002&lang=es

Robson, K., Young, J., & Power, M. (2017). Themed Section on Financial Accounting as Social and Organizational Practice: Exploring the work of financial reporting. *Accounting, Organizations and Society*, 56, 35–37.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.aos.2017.01.001>

Rodrigo Cano, D., Picó, M. J., & Dimuro, G. (2019). The Sustainable Development Goals as frame for the action and social and environmental intervention. *Retos Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 9(17), 25–36. <https://doi.org/10.17163/ret.n17.2019.02>

Rubio M., M. P., & Rubio V., D. (2016). *El impacto que tienen los Fondos de Empleados en Bogotá, en el bienestar laboral de sus asociados.*

Rueda G., M., & Álvarez R., J. F. (2012). Una mirada a los fondos de empleados en Colombia. *Gestión Social*, 5(2), 75–86.

Ruiz L., M., Tirado V., P., & Morales G., A. (2008). Transparencia y calidad de la información económico- financiera en las entidades no lucrativas . Un estudio empírico a nivel andaluz. *CIRIEC*, 63, 253–274.

Ruíz P., S. (2015). Análisis de la vulnerabilidad en el control fiscal del régimen tributario especial como foco de la evasión tributaria.

Sánchez G., J. J. (2014). Usos de la accountability en la administración pública. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19(68), 618–638.

Sánchez O., M., Chang M., E., Camacho, K., & Bonett, K. (2014). Asociatividad y Gestión de Organizaciones Sociales. *Sotavento M.B.A.*, 24, 44–56.

- Sandoval Casilimas, C. A. (2002). *Investigación Cualitativa* (A. E. e I. Ltda., Ed.). Bogotá, Colombia.
- Serna G., H., & Rodríguez B., M. S. (2015). El Sector Solidario como alternativa para el Desarrollo Social e Inclusivo en el posconflicto colombiano. *Economía Social y Solidaria*, 23(107), 37–48.
- Soldevila, P. (2001). El control de gestión en Organizaciones no lucrativas. *Técnica Contable*, 36(1971), 655–662.
- Soldevila, P., & Cordobés, M. (2012). *La gestión en las Entidades No Lucrativas : Aspectos distintivos. 14*, 11–50.
- Sunder, S. (2005). La contratación de habilidades administrativas. In *Teoría de la contabilidad y el control* (pp. 68–87).
- Superintendencia de Economía Solidaria. (2019). Listado entidades del Sector Solidario. Retrieved from <http://www.supersolidaria.gov.co/es/entidades-vigiladas/entidades-vigiladas-que-reportan-informacion-por-ano>
- Szper, R., & Prakash, A. (2011). Charity Watchdogs and the Limits of Information-Based Regulation. *Voluntas*, 22, 112–141. <https://doi.org/10.1007/s11266-010-9156-2>
- Tooley, S., & Hooks, J. (2020). Accounting for Volunteers : Enhancing Organizational Accountability and Legitimacy. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 49(1), 93–112. <https://doi.org/10.1177/0899764019853041>
- Villabona Robayo, J. O. (2019). *El Cooperativismo en Colombia: Una alternativa a la desigualdad, la concentración y la distribución inequitativa del ingreso y la riqueza*.
- Villacorta, M. ángel. (2012). Alternativas para mejorar las propuestas de marco conceptual contable. In *Cuadernos de Contabilidad* (Vol. 13). Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722012000200004&lang=es
- Vinasco V., Y. (2014). *Factores clave de éxito en los acuerdos de cooperación en las organizaciones sociales y solidarias*.
- Yin, R. K. (2002). *Case Study Research; Applied Social Research Methods Series* (Segunda Ed).

Zabala, H. (2008). Construcción de un modelo de Balance Social para el Cooperativismo de una región Latinoamericana: El caso de Antioquia Colombia. *Fundación Universitaria Luís Amigo -FUNLAM-*.

Anexos

Anexo A Cronograma de trabajo tesis

N°	Actividad	Primer Mes				Segundo Mes				Tercer Mes				Cuarto Mes				Quinto Mes				Sexto Mes			
		Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20	Sem 21	Sem 22	Sem 23	Sem 24
1	Sistematizar los argumentos teóricos que tratan la información financiera y no financiera y las necesidades de información contable en las entidades sin ánimo de lucro a nivel internacional.	■	■	■	■																				
2	Caracterizar las necesidades de información contable en los Fondos de Empleados en Colombia.					■	■	■																	
3	Determinar el estado actual de la información financiera y no financiera en Colombia para las entidades sin ánimo de lucro.								■																
4	Organizar el Marco Teórico y correcciones									■	■														
5	Revisión y asesoría con directora de Tesis			■				■					■					■						■	
6	Selección y contacto con los 5 Fondos de Empleados del Estudio de Caso Múltiple									■	■														
7	información											■													
8	Ajustes de instrumentos												■												
9	Realización de entrevistas													■	■										
10	Recolección de informes presentados en última Asamblea															■									
11	Categorización y codificación programa Nvivo																■	■							
12	Análisis de la información recolectada.																	■	■	■					
13	Determinar las necesidades de información contable para los asociados.																			■	■				
14	Elaboración del documento final																					■	■		
15	Entrega documento final																								■

Anexo B Estadísticas del Sector Solidario año 2008-2017. Cifras expresadas en miles de millones

CONCEPTOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
# ENTIDADES	6.732	6.753	6.568	6.012	5.370	5.096	4.870	4.545	4.047	3.762
EMPLEADOS	172.874	161.860	97.363	111.454	100.554	89.863	86.198	79.611	80.682	71.953
OFICINAS	7.571	7.634	7.491	6.993	6.387	6.134	5.909	5.613	5.067	4.531
CORRESPONSALES	11	5	9	18	31	77	101	102	153	187
ASOCIADOS	4.514.944	4.737.652	5.102.728	5.276.842	5.547.100	5.876.103	6.028.288	6.200.117	6.186.576	6.224.185
DEUDORES	1.575.741	1.651.709	1.731.522	1.799.188	1.882.488	1.959.513	2.013.612	2.038.490	2.118.711	2.133.752
AHORRADORES	2.012.812	2.168.274	2.280.168	2.501.770	2.709.826	2.921.234	3.124.583	3.318.663	3.441.182	3.565.928
ACTIVOS	\$ 16.961	\$ 18.600	\$ 20.705	\$ 22.504	\$ 24.406	\$ 26.362	\$ 29.173	\$ 31.100	\$ 34.300	\$ 36.337
CARTERA BRUTA	\$ 8.690	\$ 9.505	\$ 10.672	\$ 12.130	\$ 13.570	\$ 14.868	\$ 16.339	\$ 17.753	\$ 19.415	\$ 20.769
CARTERA CONSUMO	\$ 7.545	\$ 8.260	\$ 9.231	\$ 10.343	\$ 11.410	\$ 12.465	\$ 13.570	\$ 14.666	\$ 16.038	\$ 17.081
CARTERA VIVIENDA	\$ 503	\$ 508	\$ 552	\$ 638	\$ 779	\$ 853	\$ 956	\$ 1.079	\$ 1.226	\$ 1.307
CARTERA MICROCRÉDITO	\$ 192	\$ 237	\$ 301	\$ 403	\$ 542	\$ 624	\$ 734	\$ 815	\$ 879	\$ 931
CARTERA COMERCIAL	\$ 450	\$ 500	\$ 586	\$ 747	\$ 838	\$ 926	\$ 1.082	\$ 1.192	\$ 1.308	\$ 1.494
CARTERA VENCIDAD	\$ 469	\$ 472	\$ 470	\$ 493	\$ 621	\$ 682	\$ 771	\$ 802	\$ 920	\$ 989
PASIVOS	\$ 9.790	\$ 10.727	\$ 12.030	\$ 12.956	\$ 14.016	\$ 15.056	\$ 16.671	\$ 17.917	\$ 19.638	\$ 21.044
DEPOSITOS	\$ 4.021	\$ 4.747	\$ 5.408	\$ 6.062	\$ 6.721	\$ 7.589	\$ 8.645	\$ 9.599	\$ 9.371	\$ 10.130
PATRIMONIO	\$ 7.171	\$ 7.873	\$ 8.675	\$ 9.549	\$ 10.390	\$ 11.306	\$ 12.502	\$ 13.183	\$ 14.652	\$ 15.271
APORTES	\$ 4.542	\$ 4.972	\$ 5.434	\$ 5.840	\$ 6.238	\$ 6.697	\$ 7.145	\$ 7.475	\$ 8.058	\$ 8.531
INGRESOS	\$ 16.705	\$ 18.002	\$ 20.542	\$ 20.301	\$ 17.230	\$ 16.418	\$ 17.958	\$ 17.422	\$ 20.648	\$ 20.004
GASTOS	\$ 5.760	\$ 6.358	\$ 6.710	\$ 6.405	\$ 5.249	\$ 5.070	\$ 5.240	\$ 5.191	\$ 5.589	\$ 5.700
EXCEDENTES	\$ 391	\$ 384	\$ 435	\$ 468	\$ 452	\$ 489	\$ 524	\$ 656	\$ 696	\$ 700

Fuente: Estadísticas Superintendencia de Economía Solidaria.

Anexo C Estadísticas fondos de empleados año 2008-2017. Cifras expresadas en miles de millones.

CONCEPTOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
# ENTIDADES	1.667	1.695	1.680	1.691	1.675	1.691	1.692	1.663	1.555	1.484
EMPLEADOS	101.008	84.523	26.958	36.316	28.915	22.987	17.880	15.505	16.244	15.589
OFICINAS	1.700	1.727	1.709	1.714	1.707	1.722	1.725	1.694	1.585	1.500
CORRESPONSALES	-	-	-	-	-	3	3	3	1	1
ASOCIADOS	739.253	778.762	809.482	866.102	915.256	961.562	997.922	1.028.446	1.045.443	1.047.825
DEUDORES	516.586	543.691	562.598	584.888	615.265	644.489	660.981	675.999	687.798	686.320
AHORRADORES	700.294	741.168	778.300	834.915	890.237	944.869	978.936	1.013.894	1.033.000	1.039.699
ACTIVOS	\$ 3.633	\$ 4.030	\$ 4.457	\$ 4.935	\$ 5.492	\$ 6.027	\$ 6.572	\$ 7.101	\$ 7.615	\$ 8.203
CARTERA BRUTA	\$ 2.881	\$ 3.147	\$ 3.484	\$ 3.859	\$ 4.298	\$ 4.732	\$ 5.129	\$ 5.528	\$ 6.035	\$ 6.432
CARTERA CONSUMO	\$ 2.593	\$ 2.838	\$ 3.155	\$ 3.495	\$ 3.890	\$ 4.295	\$ 4.650	\$ 4.990	\$ 5.425	\$ 5.776
CARTERA VIVIENDA	\$ 247	\$ 266	\$ 285	\$ 319	\$ 360	\$ 389	\$ 430	\$ 492	\$ 562	\$ 613
CARTERA MICROCREDITO	\$ 5	\$ 5	\$ 2	\$ 2	\$ 1	\$ 2	\$ 1	\$ 1	\$ 1	\$ 1
CARTERA COMERCIAL	\$ 35	\$ 38	\$ 42	\$ 43	\$ 46	\$ 46	\$ 51	\$ 46	\$ 47	\$ 43
CARTERA VENCIDAD	\$ 96	\$ 105	\$ 101	\$ 110	\$ 130	\$ 133	\$ 143	\$ 146	\$ 165	\$ 170
PASIVOS	\$ 2.391	\$ 2.643	\$ 2.923	\$ 3.262	\$ 3.661	\$ 4.053	\$ 4.442	\$ 4.812	\$ 5.169	\$ 5.585
DEPOSITOS	\$ 1.815	\$ 2.060	\$ 2.281	\$ 2.524	\$ 2.783	\$ 3.080	\$ 3.393	\$ 3.692	\$ 3.113	\$ 3.349
PATRIMONIO	\$ 1.242	\$ 1.387	\$ 1.533	\$ 1.674	\$ 1.830	\$ 1.975	\$ 2.130	\$ 2.289	\$ 2.446	\$ 2.617
APORTES	\$ 818	\$ 905	\$ 989	\$ 1.079	\$ 1.174	\$ 1.281	\$ 1.378	\$ 1.480	\$ 1.579	\$ 1.690
INGRESOS	\$ 590	\$ 646	\$ 592	\$ 631	\$ 686	\$ 737	\$ 790	\$ 849	\$ 947	\$ 999
GASTOS	\$ 378	\$ 426	\$ 426	\$ 460	\$ 496	\$ 540	\$ 577	\$ 618	\$ 672	\$ 718
EXCEDENTES	\$ 83	\$ 102	\$ 98	\$ 107	\$ 103	\$ 102	\$ 114	\$ 123	\$ 152	\$ 154

Fuente: Estadísticas Superintendencia de Economía Solidaria.

Anexo D Balance Sector Solidario 2014-2018. Cifras expresadas en millones de pesos.

INDICADOR	2018	2017	2016	2015	2014
P&G					
<u>Ventas</u>	6.896.833,77	6.825.140,83	7.598.244,72	6.253.382,26	6.258.163,65
<u>Crecimiento en Ventas</u>	1,05%	-10,17%	21,51%	-0,08%	2,47%
<u>Utilidad</u>	653.303,12	620.712,58	585.331,33	575.691,85	430.989,89
<u>Crecimiento en Utilidades</u>	5,25%	6,04%	1,67%	33,57%	7,73%
<u>Rentabilidad Neta</u>	9,47%	9,09%	7,70%	9,20%	6,88%
<u>Rentabilidad Bruta</u>	50,47%	47,67%	43,70%	54,83%	51,53%
<u>Rentabilidad Operativa</u>	5,78%	5,00%	5,18%	8,61%	6,66%
BALANCE					
<u>Activos</u>	35.035.284,12	31.424.081,63	29.782.940,81	26.952.945,41	24.881.253,79
<u>Crecimiento en Activos</u>	11,49%	5,51%	10,50%	8,33%	10,20%
<u>Rentabilidad sobre Activos</u>	1,86%	1,97%	1,96%	2,13%	1,73%
<u>Patrimonio</u>	13.977.560,71	12.922.412,61	12.424.410,00	11.141.043,07	10.286.408,99
<u>Crecimiento del Patrimonio</u>	8,17%	4,01%	11,52%	8,31%	9,14%
<u>Rentabilidad sobre Patrimonio</u>	4,67%	4,80%	4,71%	5,16%	4,18%
ENDEUDAMIENTO					
<u>Endeudamiento</u>	60,10%	58,87%	58,28%	58,66%	58,65%
<u>Apalancamiento</u>	150,65%	143,17%	139,71%	141,92%	141,88%
<u>Pasivo Total / Ventas</u>	305,32%	271,08%	228,45%	252,85%	233,21%
<u>Pasivo Corriente/Pasivo Total</u>	99,90%	-	100,00%	100,00%	100,00%
EFICIENCIA					
<u>Rotación de Cartera</u>	1.169,49	1.039,13	881,37	955,04	-
<u>Rotación de Inventarios</u>	18,59	29,6	28,98	56,27	39,77
<u>Rotación de Proveedores</u>	1	-	-	-	-
<u>Ciclo Operativo</u>	1.187,09	1.068,73	910,34	1.011,32	-
LIQUIDEZ					
<u>Razón Corriente</u>	1,51	-	1,54	1,52	1,52
<u>Prueba Acida</u>	1,5	-	1,52	1,49	1,5
<u>Capital de Trabajo</u>	\$ 10.626.950,12	-	\$ 9.402.176,39	\$ 8.170.651,38	\$ 7.580.672,64

Fuente: Base de datos Gestor Comercial y de Crédito, 2019.

Anexo E Balance fondos de empleados 2014-2018. Cifras expresadas en millones de pesos.

INDICADOR	2018	2017	2016	2015	2014
P&G					
<u>Ventas</u>	990.855,11	825.711,93	778.240,76	753.766,21	696.864,55
<u>Crecimiento en Ventas</u>	20,00%	6,10%	3,25%	8,17%	4,42%
<u>Utilidad</u>	182.977,26	146.228,48	147.852,01	117.294,37	106.299,30
<u>Crecimiento en Utilidades</u>	25,13%	-1,10%	26,05%	10,34%	7,50%
<u>Rentabilidad Neta</u>	18,46%	17,70%	18,99%	15,56%	15,25%
<u>Rentabilidad Bruta</u>	67,14%	67,34%	66,47%	71,29%	71,12%
<u>Rentabilidad Operativa</u>	7,68%	7,45%	6,44%	11,87%	10,73%
BALANCE					
<u>Activos</u>	10.054.356,82	7.869.200,45	7.415.116,00	6.712.035,68	6.251.637,49
<u>Crecimiento en Activos</u>	27,77%	6,12%	10,47%	7,36%	8,09%
<u>Rentabilidad sobre Activos</u>	1,81%	1,85%	1,99%	1,74%	1,70%
<u>Patrimonio</u>	2.954.323,98	2.475.284,71	2.349.410,54	2.116.406,59	1.984.980,74
<u>Crecimiento del Patrimonio</u>	19,35%	5,36%	11,01%	6,62%	6,46%
<u>Rentabilidad sobre Patrimonio</u>	6,19%	5,90%	6,29%	5,54%	5,35%
ENDEUDAMIENTO					
<u>Endeudamiento</u>	70,61%	68,54%	68,31%	68,46%	68,24%
<u>Apalancamiento</u>	240,32%	217,91%	215,61%	217,14%	214,94%
<u>Pasivo Total / Ventas</u>	716,55%	653,24%	650,91%	609,68%	612,26%
<u>Pasivo Corriente/Pasivo Total</u>	100,00%	-	100,00%	100,00%	99,99%
EFICIENCIA					
<u>Rotación de Cartera</u>	2.795,48	2.637,83	2.665,19	2.443,03	-
<u>Rotación de Inventarios</u>	10,28	12,29	15,33	49,64	48,8
<u>Rotación de Proveedores</u>	-	-	-	-	-
<u>Ciclo Operativo</u>	2.805,76	2.650,12	2.680,52	2.492,67	-
LIQUIDEZ					
<u>Razón Corriente</u>	1,36	-	1,4	1,37	1,38
<u>Prueba Acida</u>	1,36	-	1,4	1,37	1,37
<u>Capital de Trabajo</u>	\$2.571.815,24	-	\$2.021.670,74	\$1.708.038,51	\$1.620.643,38

Fuente: Base de datos Gestor Comercial y de Crédito, 2019.

Anexo F Distribución de fondos de empleados por departamento

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
AMAZONAS	1
ANTIOQUIA	197
ATLANTICO	47
BOGOTA	529
BOLIVAR	16
BOYACA	20
CALDAS	59
CAQUETA	1
CASANARE	2
CAUCA	24
CESAR	5
CHOCO	1
CORDOBA	3
CUNDINAMARCA	88
GUAINIA	1
GUAVIARE	2
HUILA	18
LA GUAJIRA	4
MAGDALENA	5
META	5
NARIÑO	29
NORTE DE SANTANDER	23
PUTUMAYO	1
QUINDIO	13
RISARALDA	33
SANTANDER	48
SUCRE	7
TOLIMA	23
VALLE	182
Total general	1387

Fuente: Categorías fondos de empleados Superintendencia de Economía Solidaria, 2019.

Anexo G Frecuencia de recursos y referencias por categoría

NOMBRE	RECURSOS	REFERENCIAS
ACTUACIÓN DE GESTORES	14	391
BIENESTAR - TRANSFERENCIA SOLIDARIA	11	126
ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN	4	6
ALOJAMIENTO	3	8
AUXILIOS	7	16
BALANCE SOCIAL	4	5
CONVENIOS	10	18
COVID	2	3
EDUCACIÓN - FORMACIÓN	5	9
OBSEQUIOS	4	9
POLIZAS - SEGUROS	6	14
RECREACIÓN	7	14
SALUD	5	7
SERVICIOS ESPECIALES	3	13
COMUNICACIÓN	12	95
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	1	1
APLICACIÓN MÓVIL	4	6
ATENCIÓN PRESENCIAL	2	6
ATENCIÓN TELEFÓNICA	3	3
BOLETÍN O REVISTA	8	11
CARTELERAS	2	2
CHARLAS PRESENCIALES	3	4
CORREO ELECTRÓNICO	10	12
CRM	1	2
PÁGINA O SITIO WEB	11	24
PQRS	3	11
REDES SOCIALES	7	8
SERVICIO AL CLIENTE	3	3
ESTRATÉGIA	11	103
ALIADO ESTRATÉGICO	6	11
CALIDAD	2	10
COMPETITIVIDAD	3	3
EMPRENDIMIENTO	2	4
FIDELIZACIÓN	4	6
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	5	11
IMAGEN INSTITUCIONAL	7	17
INNOVACIÓN	4	6
ORGANIGRAMA	2	7
PLANEACIÓN	5	13
PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	5	15
INFORMES	14	30
TECNOLOGÍA	5	37
CONECTIVIDAD	3	4
DISPONIBILIDAD	2	3
SEGURIDAD INFORMÁTICA	4	13
SOFTWARE	4	8
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	4	9
ASAMBLEAS	4	8
DISCUSIÓN	4	4
ESPECTATIVAS	4	4
ASOCIADOS	13	61
ALIVIO FINANCIERO	5	5
BASE SOCIAL	8	23
DESVINCULACIÓN	4	8
VINCULACIÓN	5	7
CALIDAD DE VIDA	3	6
CONFIANZA	7	8
FAMILIAS	6	6
PENSIONADOS	2	2
SATISFACCIÓN	5	6
SENTIDO DE PERTENENCIA	4	5

CONFORMIDAD LEGAL	11	76
CUMPLIMIENTO LEGAL	6	21
ELECCIÓN DE DELEGADOS	4	8
ESTATUTOS	6	11
GOBIERNO CORPORATIVO	5	6
INDIFERENTE	2	2
LEYES	3	6
POLÍTICAS	4	4
PROCEDIMIENTOS	5	8
SUPERSOLIDARIA	5	10
INFO NO FINANCIERA	10	23
CONFORMIDAD	3	3
DESCONOCIMIENTO	3	3
RELEVANCIA	9	10
NECESIDADES DE INFORMACIÓN	9	9
PLANIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	9	63
AUDITORÍA	3	6
COMITÉ	5	8
CONTROL INTERNO	4	16
INDIFERENTE	1	1
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	2	2
PROTECCIÓN DE DATOS	1	1
RIESGOS	4	6
SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS - SIAR	6	21
SARC	2	2
SARL	1	1
SARLAFT	5	5
SARM	1	1
SARO	3	3
SGSI	2	2
USO DE RECURSOS	1	1
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOLIDARIA	12	91
COLABORADORES - FUNCIONARIOS - EMPLEADOS	8	41
ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN	3	3
AMBIENTE DE TRABAJO	4	7
CAPACITACIÓN	5	17
ACTUALIZACIÓN	1	3
SERVICIO AL CLIENTE	3	3
PRODUCTIVIDAD	3	3
RECREACIÓN	0	0
SINDICATO	1	1
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4	7
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS	1	1
CONFORME	2	2
CORRUPCIÓN	2	2
DDHH	2	2
MEDIO AMBIENTE	9	13
PROBLEMAS SOCIALES	10	19
EDUCACIÓN	2	7
PLAN PADRINO	1	1
PROYECCIÓN SOCIAL	3	3
SOSTENIBILIDAD	7	8
SERVICIOS PRESTADOS	13	55
AHORRO	8	11
APORTES SOCIALES	2	2
CRÉDITOS	11	26
COLOCACIÓN	5	9
LÍNEAS DE CRÉDITOS	3	3
TASAS DE INTERES	4	5
FONDO DE BIENESTAR	2	3
MONITOREO	1	1
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	7	12
VIABILIDAD FINANCIERA	13	118
CRECIMIENTO	6	7
DESEMPEÑO ECONÓMICO	2	4
ESTADOS FINANCIEROS	11	62
ACTIVO	9	33
CARTERA	8	21
INVERSIONES	5	7
GASTOS	2	2
INGRESOS	5	6
NOTAS	2	2
PASIVO	3	7
PATRIMONIO	4	4
EXCEDENTES	9	18
INDICADORES FINANCIEROS	7	16
NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA NIIF	4	5
PRESUPUESTO	2	4
REVISORÍA FISCAL	2	2

Anexo H Nube de palabras informes de gestión fondos de empleados

CAVIPETROL	FEBANCOLOMBIA
FEC	FODUN
FONTEBO	

Anexo I Matriz de sentimientos por entrevistado

	Muy negativo	Moderadamente negativo	Moderadamente positivo	Muy positivo
1 : ENTREVISTA ASOCIADO CAVI	0	0	0	0
2 : ENTREVISTA ASOCIADO FEBANCOLOMBIA	0	1	2	0
3 : ENTREVISTA ASOCIADO FEC	0	0	1	0
4 : ENTREVISTA ASOCIADO FODUN	0	0	1	0
5 : ENTREVISTA ASOCIADO FONTEBO	0	0	0	0
6 : ENTREVISTA DELEGADO CAVI	0	0	1	0
7 : ENTREVISTA DELEGADO FEBANCOLOMBIA	0	0	3	1
8 : ENTREVISTA DELEGADO FEC	0	3	4	0
9 : ENTREVISTA DELEGADO FODUN	0	0	2	0